



Sociaal en Cultureel Planbureau

Platformisering en de kwaliteit van werk

Een kennissynthese



Platformisering en de kwaliteit van werk

Een kennissynthese

Jesper Rözer
Ab van der Torre
Anne Roeters

Het Sociaal en Cultureel Planbureau is een interdepartementaal, wetenschappelijk instituut, dat – gevraagd en ongevraagd – sociaal-wetenschappelijk onderzoek verricht. Het scp rapporteert aan de regering, de Eerste en Tweede Kamer, de ministeries en maatschappelijke en overheidsorganisaties. Het scp valt formeel onder de verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het scp is opgericht bij Koninklijk Besluit op 30 maart 1973. Het Koninklijk Besluit is per 1 april 2012 vervangen door de ‘Regeling van de minister-president, Minister van Algemene Zaken, houdende de vaststelling van de Aanwijzingen voor de Planbureaus’.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2021
scp-publicatie 2021-5
Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag
Vertaling samenvatting: AVB-vertalingen, Amstelveen
Omslagontwerp: Textcetera, Den Haag
Foto omslag: HH | Harold Versteeg

ISBN 978 90 377 0961 2
NUR 740

Copyright

U mag citeren uit scp-rapporten, mits u de bron vermeldt.

U mag scp-bestanden op een server plaatsen mits:

- 1 het digitale bestand (rapport) intact blijft;
- 2 u de bron vermeldt;
- 3 u de meest actuele versie van het bestand beschikbaar stelt, bijvoorbeeld na verwerking van een erratum.

Data

scp-databestanden, gebruikt in onze rapporten, zijn in principe beschikbaar voor gebruik door derden via DANS www.dans.knaw.nl.

Contact

Sociaal en Cultureel Planbureau
Postbus 16164
2500 BD Den Haag
www.scp.nl
info@scp.nl

Via onze website kunt u zich kosteloos abonneren op een elektronische attendering bij het verschijnen van nieuwe uitgaven.

Inhoud

Voorwoord	5
Samenvatting	6
1 Inleiding	15
1.1 Inzicht in een nieuwe vorm van de organisatie van werk	15
1.2 Doel- en vraagstelling	17
1.3 Definiëring van de kwaliteit van werk	18
1.4 Definiëring van platformwerk	20
1.5 Leeswijzer	21
Noten	21
2 Plan van aanpak	22
2.1 Inleiding	22
2.2 De literatuurstudie	22
2.3 De expertinterviews	27
2.4 Bijzonderheden van de aanpak van deze deelrapportage	28
3 De opkomst, ontwikkeling en werking van de platformeconomie	34
3.1 Inleiding	34
3.2 De ontwikkeling van de platformeconomie	34
3.3 Wat is nieuw ten opzichte van voorgaande vormen van werk?	36
Noten	37
4 De gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk	38
4.1 Inleiding	39
4.2 De werkzekerheid	39
4.3 Het inkomen	46
4.4 De werkdruk	53
4.5 De ruimte voor zorg en andere aspecten van het privéleven	57
4.6 Het combineren van werken en leren	61
4.7 De betekenis van werk	64
4.8 Veiligheid en gezondheid	68
Noten	70
5 Verschillen tussen landen en veranderingen door de tijd	72
5.1 Inleiding	72
5.2 De ontwikkeling en gevolgen van regelgeving	72

5.3	De rol van de vakbonden	76
5.4	De invloed van een economische crisis	78
5.5	De gevolgen door de tijd heen	79
5.6	Gevolgen voor de traditionele economie	80
	Noten	81
6	Een blik op de toekomst	82
6.1	Inleiding	82
6.2	De toekomstige (platform)economie	83
6.3	De gevolgen van de coronacrisis voor de omvang van de platformeconomie	88
6.4	De toekomst van de kwaliteit van werk in de (platform)economie	89
6.5	De gevolgen van de coronacrisis op de kwaliteit van werk in de platformeconomie	94
	Noten	95
7	Conclusie, bredere implicaties en handelingsperspectieven	96
7.1	Conclusie	96
7.2	Bredere implicaties	102
7.3	Handelingsperspectieven	105
7.4	Toekomstig onderzoek	112
7.4	Tot slot	113
	Noten	114
	Summary	116
	Literatuur	125

Voorwoord

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) beschrijft en verklaart wat er in de Nederlandse samenleving gebeurt, maar kijkt ook vooruit naar de toekomst. In het project 'De veranderende wereld van werk' is onderzocht hoe de arbeidsmarkt verandert en wat voor gevolgen dit kan hebben voor de kwaliteit van werk. Dit rapport is een deelpublicatie van dit bredere project en gaat in op online platformwerk. De meest zichtbare vormen van platformwerk zijn het bezorgen van maaltijden en het aanbieden van taxiritten. Maar platformwerkers zijn bijvoorbeeld ook personen die kleine online klussen uitvoeren op internationaal opererende platformen en personen die werken in de horeca, schoonmaak en zorg. De platformeconomie is een interessante casus om te bestuderen, omdat veel ontwikkelingen die zich op dit moment op de arbeidsmarkt voltrekken in de platformeconomie tezamen komen. Zo speelt technologie een grote rol bij zowel het tot stand komen als het uitvoeren van klussen en zijn de arbeidsverhoudingen sterk geflexibiliseerd.

Het doel van deze deelpublicatie is om de meest recente kennis over de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk in kaart te brengen. Hierbij is er speciale aandacht voor de verschillende uitwerkingen voor verschillende sociale groepen. Als aspecten van kwaliteit van werk wordt gekeken naar werkzekerheid, inkomen, werkdruk en de betekenis van werk. Ook is er aandacht voor de mogelijkheden die de platformeconomie biedt om leren, zorg en werk te combineren.

We willen alle experts die zijn geïnterviewd in het kader van dit project hartelijk bedanken. Daarnaast zijn we dank verschuldigd aan Aukje Smit, die alle interviews heeft gehouden en geanalyseerd, Joop Schippers als extern lid van de leescommissie en Jaap van Slageren voor het meelesen.

Prof. dr. Kim Putters
Directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

Samenvatting

Relevantie

De kwaliteit van werk staat onder hernieuwde aandacht. Het gaat hierbij niet alleen om de hoeveelheid werk, maar ook om hoe werkgevers en werkenden hier vorm aan geven. Werk van goede kwaliteit vergroot niet alleen de kwaliteit van het leven van werkenden, maar is ook cruciaal voor een goed werkende economie en de samenleving als geheel. Deze deelrapportage vormt een onderdeel van een bredere verkenning van de kwaliteit van werk. Deze bredere verkenning bestaat uit twee andere kennissynthesen, een verkenning die de gevolgen voor de samenleving doordenkt en een slotbeschouwing. In de andere kennissynthesen kijken wij naar de gevolgen van robotisering en de mogelijkheden die werkenden hebben om werk, privé en scholing te combineren. In deze kennissynthese kijken wij specifiek naar de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk.

In de platformeconomie brengen online platformen vraag en aanbod van betaalde arbeid bij elkaar. Deze arbeid is zeer divers. Meest zichtbaar zijn de personen die mensen voeren of eten bezorgen voor platformen zoals Uber, Takeaway en Deliveroo. Een groot gedeelte van de platformwerkers werkt echter uitsluitend online en houdt zich bijvoorbeeld bezig met het coderen van teksten op websites zoals Amazon Mechanical Turk, Freelancer en Clickworker. Daarnaast zijn er bijvoorbeeld ook platformen waar horecapersoneel (zoals Temper), vakmensen (zoals Werkspot), schoonmakers (zoals Helpling), verpleegkundigen (zoals Care.com), freelancers (zoals Upwork) en designers (zoals 99designs) werk kunnen vinden. Hoewel het vaak betrekkelijk eenvoudig werk betreft, is de diversiteit binnen de groep werknemers groot. Het betreft niet alleen studenten, mensen met een migratieachtergrond en lageropgeleiden, maar ook, en zelfs vaak, hogeropgeleiden, mensen die net zijn afgestudeerd en mensen met (jonge) kinderen.

De platformeconomie staat onder grote belangstelling door de snelle groei van bedrijven als Uber en Deliveroo en door de discussie over de juridische onzekerheden die deze platformen met zich meebrengen, bijvoorbeeld of de platformwerkers zelfstandigen of werknemers zijn. De belangstelling wordt verder aangewakkerd, doordat de platformeconomie een zichtbare manifestatie is van een viertal ontwikkelingen die op dit moment op de arbeidsmarkt spelen: de digitalisering, flexibilisering, intensivering en globalisering van de arbeidsmarkt. Platformen dragen hieraan bij door in veel gevallen het gehele werkproces te digitaliseren (van de online matching tot de aansturing, monitoring en evaluatie van het werk), door zich in grote mate te focussen op het faciliteren van kortdurende klussen, platformwerkers te stimuleren door het gebruik van online monitoring en reputatiesystemen, en indien het werk online kan worden uitgevoerd te faciliteren dat dit werk kan worden geoutsourcet naar alle delen van de wereld. Dit roept de vraag op wat dit betekent voor de kwaliteit van werk. Aan de ene kant wordt er gewezen op kansen voor platformwerkers, zoals het toegenomen gemak om een klus te verkrijgen en uit te voeren, terwijl er

aan de andere kant wordt gesproken over nieuwe risico's, zoals nieuwe vormen van uitbuiting en precariteit. Maar wat zijn exact de kansen en risico's? Gelden die voor iedereen en voor alle platformbedrijven? En wat kan eraan gedaan worden om de kwaliteit van werk te verhogen, zowel nu als in de toekomst?

De wetenschappelijke literatuur kan belangrijke handvatten aanreiken om deze vragen te beantwoorden, maar onderzoek naar de platformeconomie staat nog in de kinderschoenen. Ondanks een grote groei van studies, weten we nog veel niet en is beschikbare kennis versnipperd. Bestaande literatuurstudies hebben wel kennis bij elkaar gebracht, maar missen de laatste inzichten, hebben weinig aandacht voor sociale en contextuele verschillen en missen ook een bredere blik op de toekomst.

Dit rapport tracht deze lacunes op te vullen en orde te scheppen in het nieuwe, snel groeiende onderzoek naar de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk. We doen dit op basis van een uitgebreide literatuurstudie en diepte-interviews met experts. We beschouwen werk in dit project als kwaliteitsvol als mensen werkzekerheid hebben, een inkomen hebben dat in verhouding staat tot hun werk, niet te veel werkdruk ervaren, het werk met zorg en scholing kunnen combineren en betekenis uit hun werk kunnen halen. Naast deze aspecten kijken we in deze deelstudie ook naar de gevolgen voor de gezondheid van platformwerkers en de veiligheid voor omstanders, aangezien dit een veel besproken thema in de literatuur is. We kijken zowel naar de huidige gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk, als naar potentiële gevolgen in de toekomst.

De kwaliteit van werk in de platformeconomie

De huidige literatuur over platformisering bestaat grotendeels uit buitenlands onderzoek dat veelal kleinschalig, theoretisch, explorerend, casusgebaseerd en beschrijvend is (in plaats van verklarend). Hierbij is er veel aandacht voor het personenvervoer (zoals bij Uber), voor eenvoudige en kortdurende online klussen (zoals op Mechanical Turk) en in mindere mate voor de maaltijdbezorging (zoals bij Deliveroo). Het is hierdoor nog moeilijk om een alomvattend overzicht van de gevolgen van de bestaande platformen op de kwaliteit van werk te geven. Ook is het lastig, vanwege de veelal buitenlandse literatuur, om uitspraken te doen over de situatie in Nederland. Door het tentatieve karakter van de huidige stand van zaken is het tevens vaak moeilijk om een goede vergelijking te maken met overeenkomstig werk in de traditionele economie en om causale uitspraken te doen.

Ondanks de genoemde beperkingen kunnen we door de literatuur tezamen te nemen en aan te vullen met expertinterviews wel wat zeggen over de uitwerking van de platformeconomie op de verschillende aspecten van de kwaliteit van werk. We weten vooral al veel over de verdiensten van platformwerkers. Ook zijn de gevolgen voor de werkzekerheid in grote mate betrekkelijk logisch uit voorgaand onderzoek af te leiden. Over de invloed van de platformeconomie op formeel en informeel leren weten we dan weer weinig en ook de concrete gevolgen voor het combineren van werk, zorg en privé zijn nog onduidelijk.

Kader S.1 Overzicht van de bevindingen uit de literatuurstudie en expertinterviews^a

kwaliteit van werk	bevinding ^b	beter ...	slechter ...
werkzekerheid	laag	voor de besten in hun vak ^d	voor korte klussen met stukloon
inkomen	laag	voor de besten in hun vak op nieuwe platformen	bij complex werk ^e bij online werk op sturende platformen ^f als er veel concurrentie tussen platformwerkers is als hoofdkomen
werk, zorg en privé	makkelijk	als bijbaan voor de besten in hun vak	voor laagbetaald werk op sturende platformen als hoofdkomen
werk en leren	moeilijk ^c	voor de besten in hun vak als platformwerker op de lange termijn denken	als hoofdkomen
werkdruk	gemiddeld	als bijbaan voor de besten in hun vak	als hoofdkomen op sturende platformen
betekenis	gemiddeld tot goed	als hoofdkomen voor jongeren voor mensen met ondernemingszin	als bijbaan voor de besten in hun vak op sturende platformen
veiligheid en gezondheid	laag		als de werkdruk hoog is als er weinig ondersteuning van het platform is

a Vergelijkingen met de beroepsbevolking zijn vaak niet expliciet gemaakt in de literatuur en door de experts en zijn daarom geschat.

b In vergelijking met mensen die niet via platformen werken en hetzelfde type werk uitvoeren.

c Vooral formele scholing.

s Bv. de 'beste' loodgieters of ICT'ers (vaak betekent dit in de praktijk de personen met de beste ratings).

e Absolute inkomensverschillen zijn het laagst voor eenvoudig werk, maar ten opzichte van vergelijkbaar werk buiten de platformeconomie zijn de verdiensten het laagste binnen complex werk.

f Bv. door online monitoring en ratings.

Leesvoorbeeld: De werkzekerheid is voor platformwerkers gemiddeld genomen laag in vergelijking met mensen die niet via een platform werken. De werkzekerheid is hoger voor de besten in hun vak, zoals 'goede' ICT'ers, en lager binnen platformen waarop korte klussen worden aangeboden en platformwerkers per stuk betaald krijgen.

Bovendien zien we dat de inzichten ten aanzien van bijna alle aspecten nog verschuiven, bijvoorbeeld aan de hand van beleid en nieuwe ontwikkelingen in de platformeconomie zelf. Vooral met betrekking tot het inkomen van platformwerkers, maar ook over de werkdruk en de veiligheid en gezondheid van platformwerkers zijn er aanwijzingen dat de resultaten verschuiven.

Zoals in kader 5.1 is te zien, blijkt uit de literatuur en interviews dat er zowel voor- als nadelen aan de platformeconomie zitten voor werkenden. Grof gezegd zijn platformwerkers enerzijds behoorlijk tevreden met het werk en hebben zij in ruime mate de flexibiliteit om te kiezen wanneer en hoe zij werken en de mogelijkheid om werk en privé te combineren. Anderzijds ondervinden zij vaak grote onzekerheid over het hebben van voldoende werk en inkomsten en ervaren velen weinig ondersteuning voor het volgen van cursussen en een opleiding. Maar deze conclusie gaat zeker niet voor iedereen op. De exacte uitkomsten verschillen sterk tussen platformwerkers, platformen, sociale groepen en contexten.

Platformwerk als bijbaan: flexibiliteit versus onzekerheid

Uit de literatuur blijkt dat er aanzienlijke verschillen in de kwaliteit van werk bestaan tussen enerzijds platformwerkers voor wie het werk de voornaamste bron van inkomsten vormt en anderzijds platformwerkers die het werk gebruiken om wat bij te verdienen. Vooralsnog gebruikt verreweg het grootste gedeelte van de platformwerkers het werk als bijverdiensite. Deze groep lijkt behoorlijk tevreden te zijn. Zo rapporteert deze groep in een veelvoud aan grootschalige enquêtes een tevredenheid met het werk die vergelijkbaar is met andere werkenden. Men waardeert in de regel de mogelijkheid om bij te klussen en de grote mate van flexibiliteit die het werk biedt om bijvoorbeeld te kiezen wanneer en hoe men werkt. Mede hierdoor is de werkdruk in de regel ook betrekkelijk laag.

Aan de andere kant blijkt voor de platformwerkers die het werk als bijbaan gebruiken de werkzekerheid vaak gering te zijn, doordat het aanbod van klussen vaak lager ligt dan waar men behoefte aan heeft. Bovendien kunnen de platformwerkers die als zelfstandige of op nulurencontracten werken (wat bij veel, maar zeker niet alle platformen het geval is) makkelijk zonder klussen komen te zitten als de vraag afneemt. De inkomsten zijn in de regel tevens laag. Enerzijds doordat het werk vaak betrekkelijk eenvoudig is, anderzijds doordat de verdiensten voor hetzelfde werk meestal lager liggen dan in de traditionele economie na aftrek van allerlei extra kosten zoals de tijd die het kost om werk te vinden, het regelen van materialen en, als men daarvoor kiest, het opbouwen van pensioen en verzekeren voor arbeidsongeschiktheid.

Mede door het gebrek aan voldoende werk voor individuele platformwerkers, lage verdiensten en onvoldoende toekomstperspectieven stopt het grootste gedeelte van de platformwerkers die het werk als bijverdiensite hebben binnen een jaar met het werk of is

dat van plan. Hiermee lijkt voor hen platformwerk een goede mogelijkheid om kortstondig inkomsten te vergaren, maar niet als langetermijnbron van werk en inkomen.

Platformwerk als hoofdkomen: een tevreden, maar in de regel kwetsbare groep

Voor een kleinere groep vormen de verdiensten uit het platformwerk het hoofdkomen. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die fulltime als taxichauffeur voor Uber werken of mensen die voor hun kinderen zorgen en daarnaast een gedeelte van de dag kleine online klussen uitvoeren via platformen als Mechanical Turk en Clickworker. Diverse enquêtes laten zien dat deze groep ten minste net zo tevreden met het werk is als mensen in de traditionele economie. Men is voornamelijk tevreden vanwege de mogelijkheid om te werken en inkomen te vergaren en de flexibiliteit en autonomie om te kiezen wanneer men wil werken.

Maar net als de mensen die platformwerk gebruiken als bijverdienste, heeft men in de regel te maken met een geringe werkzekerheid. Daarnaast voert men vaker klussen uit die weinig vaardigheden vereisen en verdient men in de regel minder dan personen die het werk gebruiken om bij te klussen. Doordat deze platformwerkers van het werk moeten rondkomen, moeten zij bijna altijd klaarstaan om voor de beste tarieven te kunnen werken. Dit betekent dat een gedeelte van deze groep lange werkweken maakt, op atypische tijden (bv. 's nachts) en dagen (bv. in het weekend) werkt en weinig pauzes neemt. Deze druk om constant beschikbaar te zijn voor werk verhoogt de werkdruk en leidt er ook toe dat men vaker moeite heeft om werk en privé te combineren en om tijd vrij te maken voor (formele) scholing. De flexibiliteit om te kiezen wanneer er gewerkt wordt, heeft daarom voor deze groep in de praktijk beperkte betekenis. Daarnaast brengt de hoge werkdruk ook risico's met zich mee voor de gezondheid en veiligheid van deze groep platformwerkers en die van anderen. Enkele studies suggereren bijvoorbeeld dat Uber-chauffeurs betrekkelijk vaak bij ongelukken betrokken zijn en dat platformwerkers die online content moeten beschrijven en beoordelen (zoals de mate van geweld) hier vaak psychische klachten aan overhouden.

Verschillen tussen platformen: de regulering van platformen en online en offline werk

De kwaliteit van werk verschilt niet alleen tussen typen platformwerkers, maar ook tussen platformen. Het belangrijkste onderscheid tussen platformen is de mate waarmee zij zich naast hun bemiddelende rol met de werkzaamheden zelf bemoeien, bijvoorbeeld door het werk te monitoren en online aan te sturen. Zo zijn vakmensen bij Werkspot bijna volledig vrij om zelf te bepalen hoe ze het werk inrichten, terwijl Uber via de app constant monitort wat een chauffeur doet en aanwijzingen geeft hoe deze moet rijden. Begrijpelijkerwijs is in het laatste geval de autonomie van platformwerkers kleiner. Hierdoor ervaren platformwerkers een hogere werkdruk, kunnen ze moeilijker het werk met zorgtaken combineren en zijn de verdiensten vaker lager doordat de platformen een rol spelen bij de bepaling van de prijs van een klus.

Naast verschillen tussen platformen in de arbeidsvoorwaarden die zij bieden en de mate van controle die zij uitoefenen, vormt het aanbieden van offline dan wel online werk een belangrijk onderscheid. Bij online werk concurreren platformwerkers met platformwerkers uit lagelonenlanden. Dit zet de verdiensten in landen zoals Nederland onder druk. De verdiensten van offline werk blijken dan ook hoger te zijn. Enkele studies suggereren dat voornamelijk plaatselijk offline werk goed betaalt. Het uitlaten van de hond en het oppassen op kinderen via platformen zou bijvoorbeeld mogelijk beter verdienen dan vergelijkbaar werk in de traditionele economie.

Sociale verschillen: arbeidsmarktparticipatie versus kwaliteit van werk?

Platformwerk biedt verschillende kansen en risico's voor verschillende sociale groepen en dit kan doorwerken in de kwaliteit van werk. Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen de participatie en de kwaliteit van het werk in de platformeconomie.

Over de participatie suggereren nationale en internationale studies dat mensen die veel te maken hebben met discriminatie en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt via platformen een grotere kans op werk hebben dan op de reguliere arbeidsmarkt. Dit zou komen doordat platformen weinig drempels opwerpen bij de aanmelding: bij de meeste platformen kan iedereen zich aanmelden en krijgt iedereen een kans. En als er selectiecriteria zijn, dan worden deze meestal grotendeels door een algoritme toegepast in plaats van door een persoon, waardoor, indien dit juist wordt ingericht, discriminatie in principe geen of althans een kleine rol zou moeten spelen. Daarnaast duren klussen vaak kort, waardoor opdrachtgevers personen zonder al te veel risico's kunnen aannemen en kunnen kijken hoe deze personen in de praktijk functioneren in plaats van af te gaan op iemands cv of ervaring, of op stereotiepe beeldvorming en verwachtingen. Dit biedt kansen voor onder meer personen met een migratieachtergrond – hoewel dit niet wil zeggen dat algoritmes geen aannames bevatten of opdrachtgevers nooit discrimineren.

Verder kunnen veel klussen in het Engels worden uitgevoerd, wat kansen biedt voor migranten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, maar wel Engels kunnen spreken. Tevens biedt de platformeconomie de mogelijkheid om thuis te werken en zelf te bepalen wanneer er wordt gewerkt. Dit biedt kansen voor mensen met een grote zorglast (met name vrouwen), mensen met een beperking, langdurige ziekte of stoornis.

De grotere kansen op werk vertalen zich niet automatisch in een hoge kwaliteit van werk. In tegendeel. Zo kunnen mensen met een beperking meer gebaat zijn bij een passend traject en zijn er enkele signalen dat mensen met een migratieachtergrond, net als in de traditionele economie, vaak het slechtst betaalde platformwerk uitvoeren.

Verder blijkt dat, net als in de traditionele economie, vrouwen binnen de platformeconomie vaker in de slechtst betaalde sectoren werken en dat zij per klus, doordat ze lagere tarieven vragen, minder betaald krijgen dan mannen. Wel hebben vrouwen door deze lagere tarieven een grotere kans om klussen te verkrijgen. Hierdoor kunnen zij meer

uren maken, waardoor ze op diverse platformen vaak in totaal meer verdienen dan mannen. Tevens blijkt dat vrouwen vaker platformwerk uitvoeren vanwege de mogelijkheid het werk te combineren met zorgtaken (bv. voor de kinderen, partner of ouders). Hierdoor nemen vrouwen eerder beide taken op zich met als gevolg dat ze zich bijvoorbeeld minder op het werk kunnen concentreren en/of drukker zijn. Bestaande ongelijkheden worden hierdoor dus bestendigd.

Contextuele verschillen: liberale versus gecoördineerde markteconomieën

De kwaliteit van platformwerk varieert niet alleen tussen personen en groepen, maar ook tussen landen en regio's. Het belangrijkste onderscheid blijkt die tussen liberale en gecoördineerde markteconomieën te zijn. In tegenstelling tot liberale markteconomieën (zoals die van de Verenigde Staten) zijn in gecoördineerde markteconomieën (zoals die van Nederland) langzamerhand beperkingen aan de vrijheden van platformen opgelegd om onder andere de kwaliteit van werk voor platformwerkers te waarborgen. Dit is vooral nog het meest zichtbaar in het verbieden van bepaalde (takken van) platformen. In Nederland is bijvoorbeeld de versie van Uber verboden waarbij chauffeurs geen taxilicentie nodig hebben. Potentieel spelen vakbonden ook een rol, maar deze rol beperkt zich in verreweg de meeste landen vooral nog voornamelijk tot het (ondersteunen van platformwerkers in het) aanspannen van rechtszaken tegen platformen. Nederland vormt hierop geen uitzondering.

Diverse empirische studies suggereren dat door het uitgebreidere sociale vangnet in gecoördineerde markteconomieën platformwerk eerder een back-up van regulier werk vormt dan in liberale markteconomieën waar het werk vaker als een volwaardige baan wordt beschouwd. Daarnaast is de kwaliteit van werk in gecoördineerde economieën vermoedelijk hoger. Zo is het uurloon op platformen veel hoger in Noordwest-Europa dan in de Verenigde Staten. Ook blijken platformwerkers in de Verenigde Staten meer onzekerheid over het inkomen te ervaren, organiseren ze de agenda vaker rondom de zorgtaken en werken ze vaker gedurende de nachten en in de weekenden.

Veranderingen door de tijd: een toename van werk en een daling van de kwaliteit van werk

Ondanks dat de platformeconomie nog jong is, zien we al opmerkelijke veranderingen door de tijd heen. Het blijkt dat platformen werkgelegenheid hebben gecreëerd door zeer efficiënt te opereren door grote gedeeltes van het proces te digitaliseren en vertrouwen tussen opdrachtgevers en platformwerkers te scheppen. Reputatiesystemen (zoals ratings) en controlemechanismen (zoals online monitoring) hebben een grote rol gespeeld bij het creëren van vertrouwen. In sectoren als de taxibranche en maaltijdbezorging is er per saldo meer werk gekomen na de introductie van platformen.

Er zijn diverse aanwijzingen dat naarmate platformen langer in een regio actief zijn, de verdiensten langzaam dalen. Deze verdiensten dalen in het bijzonder als platformen op prijs in plaats van op kwaliteit concurreren en als er een situatie ontstaat waarbij slechts één of

een klein aantal platformen in een markt overblijven. Dit laatste komt na verloop van tijd vaak voor doordat platformen attractiever zijn naarmate ze groter zijn. De verdiensten dalen ook door de grote competitie tussen individuele platformwerkers, met name op het moment dat platformen een overaanbod van platformwerkers creëren, bijvoorbeeld door iedereen toe te laten. Hierdoor passen de voorwaarden, zoals de verdiensten of hoe hard men moet werken, zich aan de platformwerkers met de laagste standaarden aan. Ook dalen door deze competitie de verdiensten van mensen met veel ervaring en vaardigheden. Tevens zijn er aanwijzingen dat door de concurrentie van platformen de verdiensten van vergelijkbaar werk in de traditionele economie afnemen.

Kansen en knelpunten in 2030

Waarschijnlijk een verdere groei

De meeste studies verwachten dat de toenemende technologisering en flexibilisering op de arbeidsmarkt zich zullen voortzetten en dat daardoor platformwerk zal groeien. Grootste bedreiging vormt de winstgevendheid van platformen: bijna alle platformen die in arbeid bemiddelen zijn verliesgevend en verdere regulering kan het nog moeilijker maken om winst te genereren.

Kansen versus risico's

Er bestaan verschillende toekomstbeelden van de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk als de platformeconomie blijft groeien. Er wordt in de literatuur en door de geïnterviewden een breed scala aan kansen benoemd. Er wordt geredeneerd dat de platformeconomie in de toekomst de arbeidsmarkt inclusiever kan maken, ondernemerschap verder kan aanmoedigen en mensen nog meer de flexibiliteit kan bieden die ze nodig hebben om werk met zorgen en leren te combineren. Verder zullen, in tegenstelling tot wat nu het geval blijkt, de verdiensten mogelijk stijgen, doordat platformen door reputatiesystemen (zoals ratings) en monitoring kwaliteit kunnen waarborgen waarvoor consumenten bereid zijn te betalen.

In de literatuur en door de geïnterviewden worden echter vooral de risico's benadrukt. De grote onzekerheden over voldoende werk worden volop als risico benoemd en de grote meerderheid verwacht dat de verdiensten laag zullen blijven. Het angstbeeld heerst van een zeer flexibele en competitieve arbeidsmarkt waarin grote groepen mensen vanwege lage verdiensten diverse banen combineren om rond te kunnen komen, waarin de werkdruk hoog is en de gezondheid en veiligheid navenant laag zijn, en de vrijheid om het werk met privé te combineren gering is vanwege een steeds grotere en effectievere inzet van online monitoring en reputatiesystemen. Dit kan zijn weerslag hebben op de traditionele economie. Traditionele bedrijven zouden bijvoorbeeld de lonen moeten aanpassen of de werkeisen verhogen om zo de concurrentie met platformen te kunnen blijven aangaan.

Aanknopingspunten voor normalisering en beleid

Geopperd wordt echter ook dat, net zoals bij eerdere ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, normalisering mogelijk is. Overheidsbeleid kan hierbij cruciaal zijn. Platformwerk sluit naadloos aan bij de bredere discussie over de flexibilisering van de arbeidsmarkt en zet vragen bij de wenselijkheid van het betalen per stuk voor korte klussen. Verder worden in de literatuur en door de geïnterviewden vragen gesteld over de financiële en juridische voordelen die platformen genieten, de nadelen van het ontstaan van markten waarin er slechts één of enkele kopers zijn (d.w.z. monopsonies) en de transparantie van platformen, algoritmes en ratings. Centraal bij dit alles staat dat de kansen van de platformeconomie dienen te worden benut, terwijl eerlijke concurrentie en minimale arbeidsvoorwaarden gegarandeerd dienen te worden.

Conclusie

De platformeconomie biedt mogelijkheden voor mensen om bij te klussen en om flexibel en met een zekere autonomie hun werk in te delen. Gezien de grote tevredenheid van de meeste platformwerkers waarderen zij kennelijk deze zaken van de platformeconomie. Hiertegenover staan een lage werkzekerheid, in de regel lage verdiensten en geringe ruimte voor scholing. Een klein groep heeft ook te maken met een grote werkdruk en ervaart mede hierdoor negatieve gevolgen voor de gezondheid. Voornamelijk mensen die van het werk afhankelijk zijn en online werken, zijn kwetsbaar.

Zonder regulering zal de kwaliteit van werk zowel in de platformeconomie als in de traditionele economie vermoedelijk afnemen als de platformeconomie verder groeit. Verdere regulering, aan de hand van bijvoorbeeld overheidsbeleid, is dan ook waarschijnlijk nodig om de kwaliteit van werk in de toekomst te waarborgen en de voordelen van platformen (nog verder) te benutten. Hierbij dient te worden ingezet op het benutten van de kansen van de platformeconomie, het garanderen van minimale arbeidsvoorwaarden en eerlijke concurrentie.

1 Inleiding

1.1 Inzicht in een nieuwe vorm van de organisatie van werk

Rijden wanneer jij dat wilt. Verdien geld wanneer je maar wilt ... Overal zijn kansen ... Jij bent de baas. Beslis zelf wanneer je rijdt. Werken als chauffeur is dus perfect te combineren met alle andere belangrijke dingen in het leven. (Uber 2020)

De kwaliteit van werk staat onder hernieuwde aandacht. Het gaat hierbij niet alleen om de hoeveelheid werk, maar ook om hoe werkgevers en werkenden hier vorm aan geven. Werk van goede kwaliteit vergroot niet alleen de kwaliteit van leven van werkenden, maar is ook cruciaal voor een goed werkende economie en de samenleving als geheel (Engbersen et al. 2020). Deze deelrapportage vormt een onderdeel van een bredere verkenning van de kwaliteit van werk. Twee aangrenzende kennissynthesen onderzoeken de gevolgen die robotisering voor de kwaliteit van werk heeft (Maslowski et al. 2021) en de manieren waarop (de kwaliteit van) werk de ruimte om te zorgen en leren beïnvloedt (Roeters et al. 2021a). In aanvulling hierop reflecteert Vrooman (2021) op de implicaties voor de kwaliteit van de samenleving en wordt in een slotbeschouwing op de centrale inzichten en handelingsperspectieven gereflecteerd (Roeters et al. 2021b). In deze deelrapportage kijken wij specifiek naar de gevolgen van de platformeconomie.

In de platformeconomie brengen online platformen vraag en aanbod van betaalde arbeid bij elkaar. Deze arbeid is zeer divers. Meest zichtbaar zijn de personen die mensen vervoeren of eten bezorgen voor platformen zoals Uber, Takeaway en Deliveroo. Een groot gedeelte van de platformwerkers werkt echter uitsluitend online en houdt zich bijvoorbeeld bezig met het coderen van teksten op websites zoals Amazon Mechanical Turk, Freelancer en Clickworker. Daarnaast zijn er ook platformen waar mensen werk kunnen vinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor horecapersoneel (zoals Temper), vakmensen (zoals Werkspot), schoonmakers (zoals Helpling), verpleegkundigen (zoals Care.com), freelancers (zoals Upwork) en designers (zoals 99designs). Hoewel het vaak betrekkelijk eenvoudig werk betreft, is de diversiteit binnen de groep platformwerkers groot. Dit zijn, zoals vaak wordt vermoed, niet alleen studenten, mensen met een migratieachtergrond en lageropgeleiden, maar ook en veelal hogeropgeleiden, mensen die net zijn afgestudeerd en mensen met (jonge) kinderen (Ter Weel et al. 2018; McDonald et al. 2019; Serfling 2019).

De wervingsteksten van Uber, het boegbeeld van de platformeconomie, schetsen een goed beeld van de mogelijke voordelen van het werken in de platformeconomie. Vergelijkbare teksten zijn dan ook te lezen bij bijna alle andere grote platformen die in arbeid bemiddelen (vanaf nu kortweg platformen genoemd).¹ Critici menen echter dat de voordelen helemaal niet zo groot zijn. Zo sprak Jeroen van Bergeijk (2018: 82) in zijn boek getiteld *Uberleven* van 'een wurggreep' en labelen diverse internationale auteurs (veel) platformwerk als

‘precair’ (bv. Van Doorn 2017; Srnicek 2017; Ravenelle 2019a; Schor 2020). Maar is de kwaliteit van werk echt zo slecht of zijn er ook voordelen? Gaan de risico’s en kansen die uit platformisering voortvloeien voor iedereen en alle platformbedrijven op? En wat kan gedaan worden om de kwaliteit van arbeid hoog te houden, zowel nu als in de toekomst?

Deze vragen zijn des te actueler, omdat de manier waarop platformen werken kenmerkend is voor veel van de veranderingen die op de arbeidsmarkt hebben plaatsgevonden (Frenken et al. 2017; Woodcock en Graham 2020). Deze platformen pionieren bijvoorbeeld met online matching van werk, maken op grote schaal gebruik van zelfstandigen, faciliteren dat online werk over de hele wereld kan worden uitbesteed en stimuleren mensen door het gebruik van online monitoring en reputatiesystemen. Processen van technologisering, flexibilisering, globalisering en intensivering komen in de platformeconomie dus samen. Hiermee staat de platformeconomie symbool voor deze veranderingen op de arbeidsmarkt. De veranderingen die platformen teweegbrengen, kunnen dan ook beschouwd worden als fundamentele uitdagingen voor de toekomst van werk (Barzilay en Ben-David 2017). Het bestuderen van de platformeconomie is dus niet alleen relevant om deze zelf te begrijpen, maar ook om andere ontwikkelingen op de arbeidsmarkt beter te kunnen duiden.

De laatste jaren is er dan ook een gestage stroom van onderzoek op gang gekomen naar de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk. In Nederland is er onder andere onderzoek gedaan door de SER (SER 2020), TNO (Verbiest et al. 2019), het Rathenau Instituut (Frenken et al. 2017) en SEO (Ter Weel et al. 2018, 2020; Van der Werff en Ter Weel 2019). In andere landen zijn er onder andere overzichtsstudies geschreven door Eurofound (De Groen et al. 2018; Florisson en Mandl 2018), de ILO (Berg et al. 2018) en de Europese Commissie (Kilhoffer et al. 2020).

Desalniettemin weten we ook nog veel niet. Dit komt onder andere, zoals Vallas en Schor (2020) recent ook concludeerden, doordat onze kennis nog constant aan verandering onderhevig is door de snelle veranderingen in de platformeconomie. We zien bijvoorbeeld dat platformen de nadruk verleggen van groei naar het genereren van winst en dat beleid er in sommige landen voor heeft gezorgd dat bepaalde platformen verboden zijn of hun bedrijfsvoering hebben aangepast. We zien hierbij dat verschillende groepen anders worden geraakt. Waar sommige groepen werkenden, bijvoorbeeld die met een sterke arbeidsmarktpositie, veel vruchten van platformisering lijken te plukken, zijn er andere groepen die er vooral veel nadelen van ondervinden. Echter, juist over deze contextuele en sociale factoren weten we nog weinig en is onze kennis versnipperd. Als gevolg daarvan is er ook zeer weinig inzicht in hoe de kwaliteit van werk in de platformeconomie zich voor verschillende groepen kan ontwikkelen en hoe dit kan worden bijgestuurd. Er is dan ook nog weinig zicht op de huidige en mogelijke toekomstige ontwikkelingen.

1.2 Doel- en vraagstelling

De doelstelling van deze studie is om de meest recente kennis samen te voegen, dieper in te gaan op sociale en contextuele verschillen en inzicht te bieden in mogelijke toekomstige ontwikkelingen. Hierbij richten wij ons specifiek op de kwaliteit van werk in de platform-economie. We kijken dan ook alleen naar platformen die vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen en laten de gevolgen voor bijvoorbeeld consumenten of bedrijven zo veel mogelijk achterwege. Wij trachten de volgende overkoepelende vraagstelling te beantwoorden:

Welke kansen en bedreigingen brengt platformisering met zich mee voor de kwaliteit van werk, en in hoeverre verschillen deze kansen en bedreigingen voor verschillende sociale groepen?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden is het noodzakelijk om eerst kennis te nemen van de huidige ontwikkelingen en stand van zaken en de verwachtingen die anderen hebben van de toekomst van de arbeidsmarkt. Daarom beantwoorden we deze hoofdvraag aan de hand van de volgende deelvragen:

- 1 *Hoe heeft de platformeconomie zich tot nu toe ontwikkeld?*
- 2 *Wat is de huidige stand van kennis met betrekking tot het verband tussen platformisering enerzijds en de kwaliteit van werk anderzijds; welke verschillen tussen sociale groepen zijn hierbij aangetoond; en in hoeverre hangt de impact van platformisering af van de context?*
- 3 *Welke kansen en bedreigingen met betrekking tot de kwaliteit van werk kunnen er door een eventuele groei van platformwerk in de toekomst ontstaan; en in hoeverre verschillen deze naar verwachting tussen sociale groepen?*

In de sociale wetenschap is het vrij gebruikelijk om bij het bestuderen van de invloed van ontwikkelingen of interventies oog te hebben voor verschillen tussen sociale groepen en omstandigheden (Denyer en Tranfield 2009). En ook hier verwachten we dat de kansen en risico's van platformwerk niet gelijk of willekeurig over verschillende groepen werkenden verdeeld zijn. Daarom onderzoeken we of er groepen zijn die hier meer of juist minder door worden geraakt en onder welke omstandigheden de schadelijke of gunstige effecten groter of kleiner zijn. In de opzet van het onderzoek is ervoor gekozen om niet op voorhand te bepalen welke sociale en contextuele verschillen in kaart worden gebracht. In plaats daarvan verkennen we wat hier in de literatuur over wordt gezegd en welke sociale verschillen naar voren komen.

De antwoorden op de eerste twee onderzoeksvragen bieden de empirische basis voor een doordenking van de toekomstige kansen en risico's, zoals uitgewerkt in de derde vraag die een verkennend karakter heeft. De vraag over de toekomst wordt in twee stappen beant-

woord: allereerst wordt stilgestaan bij de vraag of platformwerk groeit en onder welke omstandigheden. Vervolgens doordenken we wat het voor de kwaliteit van werk zou betekenen als dit het geval is.

De meerwaarde van deze studie is dat via een vrij compleet en recent overzicht van de literatuur de belangrijkste aspecten van platformwerk voor de kwaliteit van arbeid worden besproken, inclusief aandacht voor sociale en contextuele verschillen en mogelijke veranderingen in de toekomst.

1.3 Definiëring van de kwaliteit van werk

Bij al deze vraagstukken is de kwaliteit van werk cruciaal. Kwaliteit van werk is geen scherp afgebakend begrip en wordt in de literatuur op verschillende manieren ingevuld. In deze studie wordt het begrip uitgewerkt in verschillende deelaspecten. We beschouwen werk als kwaliteitsvol als mensen werkzekerheid hebben, een inkomen hebben dat in verhouding staat tot de belasting die zij van hun werk ervaren, niet een te hoge werkdruk ervaren, hun werk kunnen combineren met hun privéleven en de activiteiten die zij willen ondernemen om zich te blijven ontwikkelen, en als zij betekenis aan hun werk kunnen ontleen. Deze aspecten zijn voor een belangrijk deel ontleend aan studies van de OECD en de ILO, en hebben betrekking op de gevolgen van veranderingen in het werk voor individuele burgers. De keuze voor deze aspecten volgt dus ook deels uit onze keuze om het burgerperspectief centraal te stellen.

Hierna zullen we de kenmerken uit deze reeks kort toelichten. De overkoepelende beschouwing (Roeters et al. 2021b) werkt de kenmerken nader uit. Binnen de deelstudies is er ruimte voor kenmerken die uit de betreffende literatuurstudie en expertinterviews naar voren komen. Specifiek gaan wij in deze deelstudie ook in op de veiligheid en gezondheid van platformwerkers (zie § 4.8 en de conclusie).

De werkzekerheid

Werkzekerheid verwijst naar de mate waarin een werkende in staat is om werk te vinden en te behouden. Werkzekerheid omvat daarmee ook baanzekerheid, maar is breder dan dat. Waar baanzekerheid betrekking heeft op de zekerheid dat een werknemer niet gedwongen wordt de organisatie te verlaten en op zoek te gaan naar een andere baan, heeft werkzekerheid betrekking op de mogelijkheid om aan het werk te blijven. De werkzekerheid is hoog wanneer werknemers, wanneer zij ontslagen worden of zelf besluiten ander werk te zoeken, binnen afzienbare termijn in een geschikte functie worden aangeworven. Werkzekerheid is daarmee ook relevant voor zzp'ers en flexwerkers. Wanneer zij een project of een taak hebben afgerond, wat zijn dan hun mogelijkheden om door te stromen naar een ander project of om andere taken op zich te nemen (vgl. Bolhaar 2016)?

Het inkomen

We kijken in dit rapport naar de hoogte en verdeling van het inkomen. Wat een goed inkomen is, is niet normenvrij; tegenover een geleverde dienst hoort een redelijke beloning te staan. Maar wat redelijk is, staat ter discussie. Wel kunnen we stellen dat lage inkomens, en armoede in het bijzonder, risico's met zich meebrengen op het gebied van gezonde leefstijl, gezondheid en uitsluiting (CBS 2018). Daarnaast is de inkomensverdeling relevant, aangezien inkomen ook een positioneel goed is: mensen vergelijken hun eigen inkomen met dat van anderen. Grotere verschillen kunnen er onder andere voor zorgen dat de inkomensverschillen zichtbaarder zijn, waardoor mensen zich niet alleen onzekerder voelen over hun inkomen, maar ook over hun positie op de inkomensladder (Delhey en Dragolov 2014; Layte en Whelan 2014; Delhey et al. 2017).

De werkdruk

Werkdruk kan betrekking hebben op fysieke tijdsdruk, maar ook op mentale druk, bijvoorbeeld omdat men ervaart te weinig vaardigheden voor een taak te hebben (OECD 2016, 2018). In de literatuur wordt er vaak van uitgegaan dat de werkdruk grotendeels voortvloeit uit de combinatie van hulpbronnen (zoals autonomie) en werkeisen (zoals werk dat onder tijdsdruk wordt gedaan). Als er sprake is van hulpbronnen die (ruim) voldoende zijn om het werk te doen, zou er geen sprake van werkdruk zijn en daarmee zou de baan van goede kwaliteit zijn. Als de hulpbronnen en eisen niet op elkaar aansluiten, zou dit niet het geval zijn (Karasek 1998; Bakker en Demerouti 2007; Schaufeli et al. 2009; Schieman et al. 2009; Mauno et al. 2010).

Ruimte om te zorgen en te leren

Van werkenden wordt niet alleen verwacht dat ze werken, maar ook dat ze voor anderen zorgen en aan bij- en herscholing doen (Maslowski 2019). Kwaliteitsvol werk laat ruimte voor mensen om bijvoorbeeld voor hun kinderen te zorgen, bijvoorbeeld door enige flexibiliteit in te bouwen wanneer men werkt en de mogelijkheid te bieden om vrij te nemen als een kind ziek wordt. Daarnaast biedt kwaliteitsvol werk mogelijkheden voor scholing, bijvoorbeeld door werkers ontwikkelruimte te laten of cursussen te faciliteren.

Betekenisvol werk

Werk dat waardevol en betekenisvol is voor de persoon die het uitvoert, levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van mensen (Putters 2015). Werk levert materieel nut op: met het geld dat verdiend wordt, kan in basislevensbehoeften worden voorzien en kunnen mensen vakanties, hobby's en consumptiegoederen betalen die het leven voor veel mensen leuker maken (Duffy et al. 2016; Kalshoven et al. 2019). Maar werk kan ook van niet-materiële waarde zijn, omdat het bijdraagt aan zingeving, het bereiken van levensdoelen en geluk (Rosso et al. 2010). Werk kan bijvoorbeeld structuur bieden en bijdragen aan zelfontplooiing (Kalshoven et al. 2019). De betekenis kan ook in het contact met anderen liggen. Werk biedt een gelegenheid om anderen te ontmoeten en met anderen samen te werken. Ook kunnen mensen het gevoel hebben met hun werk 'een steentje

bij te dragen' aan de samenleving. Via deze weg kan werk ook de binding met de samenleving versterken (Kalshoven et al. 2019).

1.4 Definiëring van platformwerk

Naast de kwaliteit van werk is het noodzakelijk om platformwerk te definiëren. Van belang is dat wij kijken naar platformen die vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen. Hiervoor worden in de literatuur verschillende termen gebruikt. In de Nederlandse literatuur worden de termen platformeconomie, platformarbeid, kluseconomie en schnabbeleconomie vaak door elkaar gebruikt. In de Engelstalige literatuur wordt er bijvoorbeeld gesproken over *labor platforms*, *gig work*, *on-demand work*, *platform work* en *digital labor*. Het aantal definities waarmee deze termen worden geoperationaliseerd is mogelijk nog groter (zie bv. Frenken en Van Slageren 2018; Riso 2019; Koutsimpogiorgos et al. 2020). Desalniettemin omvatten vrijwel alle definities van platformwerk de volgende drie kenmerken:

- 1 Het is *betaald werk* waarbij er
- 2 sprake is van minimaal² *drie partijen* (platform, vrager en aanbieder) en
- 3 het veelal zeer specifieke taken betreft die *zijn uitbesteed* door de vrager aan de aanbieder via het platform.

Deze drie kenmerken samenvoegend hanteren wij de volgende definitie:

In een platformeconomie brengen online platformen vraag en aanbod van arbeid bij elkaar en hierbij worden individuen of bedrijven betaald om specifieke opdrachten uit te voeren voor andere individuen of bedrijven.

De 'kwalificatievraag' wordt hierbij bewust vermeden: is er sprake van een opdrachtgever of een werkgever? De meeste online platformen zien zichzelf het liefste als bemiddelaar, terwijl vakbonden platformen als werkgevers trachten te betitelen, omdat dit juridisch meer verplichtingen met zich meebrengt en men de arbeidsrelatie meer eigenschappen vindt vertonen van een relatie tussen werkgever en werknemer dan van een relatie tussen opdrachtgever en zelfstandige.³ Om alle literatuur mee te kunnen nemen, hebben wij geen keuze gemaakt voor de term opdrachtgever of werkgever.

Omdat het gaat om betaalde arbeid, vallen platformen die het ruilen en kopen van goederen (zoals Marktplaats.nl en bol.com) of accommodaties (zoals Airbnb, dat geen arbeid verhandelt, maar bemiddelt bij de verhuur van ruimte) faciliteren buiten deze definitie. Ook vallen platformen die de interactie tussen mensen faciliteren (zoals Facebook en Twitter) of bemiddelen bij vrijwilligerswerk buiten de definitie. In al deze gevallen gaat het niet primair om het bij elkaar brengen van betaalde arbeid, ondanks dat er soms wel arbeid moet worden geleverd (zoals het schoonmaken van een Airbnb-accommodatie) of men in sommige gevallen wel een vergoeding krijgt (zoals bij vrijwilligerswerk). Uber valt bijvoorbeeld wel onder de definitie, omdat het bij Uber gaat om een platform waar de vrager en aanbieder

der van een specifieke taak (een taxirit) bij elkaar worden gebracht en waarbij er sprake is van een betaling.

Andere definities in de literatuur sluiten hier goed op aan. Op het moment dat er in de literatuur een iets andere definitie van platformwerk wordt gegeven, zijn we hier flexibel mee omgegaan en hebben we deze studies niet uitgesloten. De definitie is dus vooral richtinggevend.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zullen we ons plan van aanpak bespreken. In hoofdstuk 3 kijken we naar de recente ontwikkelingen en in hoofdstuk 4 beschrijven we de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk. In hoofdstuk 5 gaan we dieper in op contextuele verschillen. Vervolgens kijken we in hoofdstuk 6 naar de toekomst. Hierin zullen we ingaan op mogelijke ontwikkelingen van de platformeconomie en de gevolgen daarvan voor de kwaliteit van werk. Tot slot trekken we conclusies en schetsen we een aantal handelingsperspectieven.

Noten

- 1 Bijlage A geeft de wervingsteksten van tien grote Nederlandstalige en Engelstalige platformen weer.
- 2 Soms is er sprake van meer dan drie partijen. Bij Deliveroo zijn het er bijvoorbeeld vier: platform, klant, restaurant en rijder.
- 3 De rechter oordeelt tot nu toe per individueel geval anders. Of er sprake is van werknemers dan wel zelfstandigen kan dus afhangen van de exacte invulling van het platform en de platformwerker (zie hoofdstuk 5).

2 Plan van aanpak

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is een voorloper op de hoofdstukken die de huidige gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk in kaart brengen (hoofdstukken 3, 4 en 5) en het hoofdstuk dat ingaat om de toekomstige kansen en knelpunten (hoofdstuk 6). Deze hoofdstukken zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op een literatuurstudie en expert-interviews die in dit hoofdstuk kort worden toegelicht. We staan stil bij de aanpak en de keuzes die daarin gemaakt zijn, en reflecteren op de opbrengst. Dit hoofdstuk biedt de context voor het wegen en interpreteren van de bevindingen in de vervolghoofdstukken.

De aanpak in dit rapport komt voor een belangrijk deel overeen met de aanpak van de andere kennissynthesen in de overkoepelende toekomstverkenning. Daarom is dit hoofdstuk opgedeeld in twee delen: een algemeen deel dat gelijk is in alle deelrapporten (en ook in dezelfde bewoordingen is opgenomen) en een deel dat ingaat op de keuzes die specifiek in deze deelrapportage zijn gemaakt en de indrukken die daaruit naar voren komen. Bijlage B (te vinden via www.scp.nl bij dit rapport) staat uitgebreider stil bij de details van de methoden van dit rapport.

2.2 De literatuurstudie

De literatuurstudie bestaat uit twee onderdelen. Het eerste deel is uitgevoerd op basis van een op voorhand bepaald stappenplan en set van criteria. Hiermee heeft dit deel van de literatuurstudie het karakter van een zogenoemde systematische literatuurstudie. Voor dit gedeelte van de literatuurstudie is in internationale literatuurbestanden naar wetenschappelijke artikelen gezocht en is er op specifieke websites naar Engels- en Nederlandstalige papers en rapporten gezocht. Het tweede deel is een aanvulling op deze basis, waarbij op een minder gestructureerde en meer organische manier naar onderzoeken is gezocht die de lacunes in de meer systematisch gevonden artikelen opvullen.

Deel 1. De systematische literatuurstudie

Denyer en Tranfield (2011: 671, eigen vertaling) beschrijven een systematische literatuurstudie als 'een specifieke methodologie die bestaand onderzoek achterhaalt, bijdragen selecteert en evalueert, en informatie analyseert en synthetiseert'. Wat deze methode systematisch maakt, is dat op voorhand bepaald wordt welke stappen worden gezet en op basis van welke criteria keuzes worden gemaakt. Hierdoor zijn systematische literatuurstudies relatief transparant.

Deze manier van literatuuronderzoek heeft drie belangrijke voordelen. Het voorkomt een tunnelvisie, doordat vooraf zoektermen met een breed scala aan synoniemen worden

vastgesteld en in een groot aantal literatuurbestanden wordt gezocht. Een systematische literatuurstudie is daarnaast repliceerbaar, doordat de zoekstrategie eenduidig is vastgelegd en de verschillende stappen in het beoordelen van de gevonden literatuur worden gedocumenteerd. Ten slotte maakt het documenteren van de stappen en criteria dit type literatuurstudie transparant (Denyer en Tranfield 2011).

Bij alle deelprojecten van dit onderzoek is op voorhand doordacht op welke manier we de literatuur voor de literatuurstudie hebben gezocht, geselecteerd en verwerkt om tot een antwoord op de onderzoeksvragen te komen. Hierna bespreken we per stap kort wat we hebben gedaan en waarom. Een meer uitgebreide beschrijving van de bijzonderheden van systematische literatuurstudies is opgenomen in bijlage B.

Kader 2.1 Vertekeningen bij het publiceren en rapporteren van onderzoeksresultaten

Onze literatuurstudies zijn in beginsel gebaseerd op in wetenschappelijke tijdschriften gepubliceerde studies. Deze tijdschriften hanteren in veel gevallen een zogenaamd *peer review*-proces, waarbij (vaak geanonimiseerde) artikelen door andere onderzoekers beoordeeld worden. Een nadeel van dit proces is dat het publicatiebias in de hand werkt (Franco et al. 2014; Gerber en Malhotra 2008), waarbij de publicaties geen evenwichtig beeld van de resultaten van onderzoek geven. Dit kan leiden tot verkeerde gevolgtrekkingen en heeft verschillende oorzaken.

Allereerst hebben studies die verbanden vinden en waarvan de bevindingen in lijn zijn met eerder onderzoek een grotere kans om gepubliceerd te worden. Beoordelaars zouden studies waarin veel verbanden worden gevonden interessanter vinden dan studies die concluderen dat er niets of weinig gebeurt en daardoor vaker aan tijdschriften adviseren om studies die verbanden vinden te publiceren. Redacteuren zouden verwachten dat deze artikelen vaker door onderzoekers worden aangehaald, waardoor hun tijdschrift in status stijgt.

Bevindingen kunnen ook onwelgevallig zijn, doordat ze ingaan tegen de status quo in een bepaald veld. De wetenschappers die de artikelen beoordelen, kunnen het bijvoorbeeld vervelend vinden als hun eigen conclusie door later onderzoek ondergraven wordt.

Ten tweede kunnen onderzoekers op het selectieproces anticiperen door onwelgevallige resultaten weg te laten of kleiner te maken (bv. door ze niet in de samenvatting te noemen). Dit wordt ook wel als een *write up*-bias gekenmerkt (Quillian et al. 2017). Dit vergroot hun kansen om hun onderzoek gepubliceerd te krijgen (en in het verlengde daarvan hun carrièrekansen), maar versterkt de vertekening.

Deze studie heeft net als andere literatuurstudies last van dit probleem. We hebben ons immers voor een belangrijk deel gebaseerd op *peer reviewed*-artikelen en het is denkbaar dat we studies hebben uitgesloten of niet hebben gevonden die wel naar werkkenmerken keken, maar hier geen rekenschap van gaven in de titel of samenvatting. Gedeeltelijk is geprobeerd dit te ondervangen door ook langs andere weg naar papers en onderzoeksverslagen te zoeken. Ook is een bijkomend voordeel van de systematische benadering, dat we ons niet beperken tot de artikelen die het meest geciteerd zijn. Dit laat echter onverlet dat de bevindingen altijd met een zekere voorzichtigheid moeten worden beschouwd. Om het risico te minimaliseren dat we resultaten missen door-

dat auteurs ze niet in de abstract hebben genoemd, zijn in ieder artikel naast de abstract ook de conclusie en resultatenparagraaf bekeken. Ook dit is geen waterdichte oplossing, omdat auteurs ook hier dingen kunnen weglaten, maar we hebben hiermee wel een extra controle kunnen uitoefenen.

Stap 1: de zoekopdracht

Allereerst is de zoekopdracht bepaald en uitgevoerd. Er is gezocht naar verschillende aspecten van de kwaliteit van werk en, per deelpublicatie, naar het kernthema van de publicatie (zie § 2.3 voor meer details over de bijzonderheden voor deze publicatie). De gebruikte zoektermen zijn opgenomen in bijlage B. Er is gezocht naar publicaties die vanaf 2004 zijn verschenen om zo studies van voor en na de economische crisis mee te kunnen nemen (met uitzondering van platformisering, zie verderop). Met de zoektermen is in de abstracts, keywords en titels gezocht.

De zoekopdracht is uitgevoerd door externe informatiedeskundigen. Er is naar wetenschappelijke literatuur en zogenoemde grijze literatuur gezocht. De wetenschappelijke literatuur betreft artikelen die in wetenschappelijke tijdschriften zijn gepubliceerd. Er was geen vergelijkbare zoekmachine waarmee gericht naar boeken kon worden gezocht, maar de zoekopdracht leverde wel gepubliceerde recensies van boeken op. Waar dat relevant leek, zijn deze boeken opgezocht. In aanvulling hierop zijn de volgende (Nederlandstalige) tijdschriften doorzocht: *Mens & maatschappij*, *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, *Beleid & Maatschappij* (B&M), *Economist's Voice* en *Economisch Statistische Berichten* (ESB). Voor de grijze literatuur is de database Grijze literatuur in Nederland (GLIN) gebruikt. In aanvulling daarop is gericht gezocht naar publicaties van nationale en internationale organisaties en raden die zich met vraagstukken rond de kwaliteit van werk bezighouden: International Labour Organization (ILO), Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), United Nations Economic Commission for Europe (UNECE), de Europese Unie (EU), de Sociaal-Economische Raad (SER), de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), het Rathenau Instituut, het Centraal Planbureau (CPB) en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Hoewel we ernaar streefden om de zoekopdrachten voor de verschillende thema's zo veel mogelijk gelijk te trekken, zijn er een aantal verschillen ontstaan. In principe is er vanaf 2004 gezocht om zo ook artikelen van voor de vorige economische crisis mee te nemen. Echter, voor platformisering is minder ver terug in de tijd gezocht. Voor dit thema is tot 2014 naar literatuur gezocht, omdat het hier om een relatief nieuwe ontwikkeling gaat en de wetenschappelijke literatuur pas vrij recent tot een gedeelde definitie is gekomen. Een tweede verschil is meer onbedoeld tot stand gekomen. Voor het thema robotisering is namelijk alleen in de titelwoorden naar (synoniemen van) robotisering gezocht in plaats van ook op abstract en keywords. Een eerste analyse liet zien dat als ook hierbij in de keywords en abstracts werd gezocht, het aantal publicaties te groot zou worden. Gevolg van

deze keuze is dat er bij robotisering in deze fase waarschijnlijk relatief meer geschikte studies gemist zijn.

Stap 2: selectie van relevante publicaties

De lijst met publicaties uit de zoekopdracht is door twee onderzoekers onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Op basis van de titels en de samenvattingen is een inschatting gemaakt welke publicaties aan de criteria voldeden. Daarbij zijn de volgende criteria gehanteerd. Allereerst werden alleen artikelen meegenomen die gebaseerd waren op empirische data. We waren op zoek naar bewezen mechanismen en daarom voornamelijk geïnteresseerd in artikelen die deze mechanismen ook daadwerkelijk onderzocht hebben. Voor robotisering zijn naast empirische studies ook modelmatige studies meegenomen. Hier is voor gekozen omdat er weinig empirische studies uit de zoekopdracht naar voren kwamen en de meer theoretisch georiënteerde studies wel inzicht gaven in de veronderstelde mechanismen. Ten tweede is gekeken naar de relevantie van de onderzoekspopulatie. Studies over mensen die nog niet of niet meer tot de beroepsbevolking behoren, studies uit lastig te vergelijken landen, zoals die buiten de Europese en Amerikaanse context, en studies naar zeer specifieke bevolkingsgroepen die niet relevant zijn voor de Nederlandse context zijn buiten beschouwing gelaten (zo is bv. een studie uitgesloten die keek naar een specifieke minderheidsgroep in Roemenië). Het derde criterium was relevantie met betrekking tot de kennis-synthese. Hiervoor werd dus bezien of de publicatie naar de kwaliteit van werk keek en of dit verbonden werd met het specifieke thema dat in de kennissynthese centraal stond (platformisering, robotisering of de ruimte om te zorgen en leren).

In de selectiefase was er de mogelijkheid om artikelen uit te sluiten, ook als ze wel aan de andere criteria voldeden. De voornaamste reden om artikelen uit te sluiten was dat de studies in de ogen van de onderzoekers van onvoldoende kwaliteit waren. Er is besloten om niet op voorhand criteria op te stellen waarmee de kwaliteit van studies beoordeeld zou worden. De voornaamste reden hiervoor is dat we studies met verschillende onderzoeksdesigns mee wilden nemen en het erg lastig was om hiervoor een enkele set criteria te ontwikkelen. In plaats daarvan hebben de onderzoekers op basis van hun eigen expertise een inschatting gemaakt (in sommige gevallen is hiervoor het advies van derden ingeroepen). De reden voor uitsluiting werd in het gebruikte systeem genoteerd, zodat achteraf terug te halen is waarom artikelen zijn uitgesloten.

Alle artikelen zijn door twee onderzoekers bekeken. Beiden gaven hun oordeel zonder dat ze het oordeel van de ander konden zien. Artikelen die volgens beide beoordelaars aan de gestelde criteria voldeden, werden meegenomen naar stap 3. Artikelen waarover verschillende oordelen bestonden, werden door de onderzoekers besproken en deze bespreking leidde tot een gemeenschappelijk oordeel. Op het moment dat een publicatie op ten minste een van de criteria werd uitgesloten, verdween dit artikel van de lijst met publicaties voor de systematische literatuurstudie.

Stap 3: lezen en analyseren van de publicaties

In de laatste stap zijn de geselecteerde artikelen gelezen. Alle onderzoekers hebben voor de gelezen artikelen een set met vaste vragen beantwoord en kort voor zichzelf samengevat wat de belangrijkste opbrengst was. De analysevragen hadden als doel om een viertal elementen uit elkaar te trekken: uitkomsten, mechanismen, context en sociale verschillen. Gezamenlijk bieden deze elementen inzicht in complexe sociale processen (Denyer en Tranfield 2009), aan de hand waarvan de onderzoeksvragen beantwoord konden worden.

Deel 2: De aanvullende literatuurstudie

Denyer en Tranfield (2009) adviseren systematische literatuurstudies toe te passen op duidelijk afgebakende onderzoeksvragen. Hoewel we in de beginfase van het onderzoek goed hebben doordacht wat we precies wilden achterhalen, was het type onderzoeksvraag in de basis toch heel breed. Deze had betrekking op ontwikkelingen die niet altijd duidelijk af te bakenen waren en waarbij definities en concepten niet altijd duidelijk waren. Een gevolg hiervan is dat de zoekopdracht minder geschikte en relevante publicaties opleverde dan we op voorhand hadden verwacht. Hierdoor was een aanzienlijke aanvullende literatuurstudie nodig. In paragraaf 2.4 wordt uitgebreider stilgestaan bij de overwegingen en aanpak die bij deze kennissynthese leidend waren. Hier bespreken we kort de algemene richtlijnen die bij alle kennissynthesen zijn aangehouden.

Allereerst is in alle kennissynthesen gericht naar recente studies gezocht, omdat het meer systematische deel van de literatuurstudie weinig heel recente informatie gaf. Het proces van publiceren kan lang duren en er waren verschillende relevante studies die verschenen nadat de literatuurzoektocht was uitgevoerd. Een tweede zoekrichting die in alle drie de kennissynthesen terugkwam, is die naar de zogenoemde klassiekers: oudere artikelen die een grote impact op een onderzoeksveld hebben gehad, omdat ze een veelgebruikte theorie ontwikkelen of op een belangrijke bevinding uitkomen die door later onderzoek veel wordt aangehaald.

De aanvullende studies zijn vanwege tijdgebrek niet dubbel gelezen. Wel zijn de criteria die in de systematische literatuurstudie gebruikt zijn om studies in- en uit te sluiten ook hier toegepast en zijn dezelfde analysevragen beantwoord. Dit betekent dat we studies die van onvoldoende kwaliteit leken te zijn, niet hebben meegenomen.

Implicaties van de aanpak van de literatuurstudie

Hoewel we ernaar hebben gestreefd zo compleet mogelijk te zijn, veronderstellen we niet dat we alle relevante publicaties achterhaald hebben. Het valt niet uit te sluiten dat we relevante studies gemist hebben, bijvoorbeeld doordat ze synoniemen gebruiken die niet in onze zoektermen zaten, doordat een abstract miste of doordat de titel de kern onvoldoende ving (zie ook kader 2.1 over de publicatiebias). Ook is het goed te benoemen dat het proces achter de aanvullende zoektocht minder systematisch was, hoewel we zo veel mogelijk hebben gedocumenteerd. Om deze reden gebruiken we het label 'systematische

literatuurstudie' enkel voor het eerste deel van de literatuurstudie. Tegelijkertijd heeft de literatuurstudie veel interessante en relevante informatie opgeleverd, die samen met de interviews een stabiele en brede basis voor de beantwoording van de onderzoeksvraag vormt. Door een systematische zoekopdracht te combineren met een aanvullende zoekopdracht kunnen we de antwoorden op de onderzoeksvragen baseren op een dwarsdoorsnede van de literatuur, maar hebben we ook gericht informatie kunnen achterhalen.

Wat bij het uitvoeren van de literatuurstudie ook opviel, was dat het systematische deel van de studie het meeste opleverde bij het onderzoeksveld dat het verst ontwikkeld was: het onderzoek naar de invloed van werkkenmerken op zorg. In de andere gevallen was de systematische literatuurstudie minder toereikend. Bij platformisering leverde de aanvullende zoektocht relatief veel artikelen op, doordat het onderzoeksveld nog volop in ontwikkeling is en er na het afronden van de eerste zoektocht nog heel veel relevante studies verschenen die vaak van hogere kwaliteit waren. Ook bleek er bij dit thema veel relevante informatie buiten de traditionele tijdschriften te vinden, zoals in blogs. Bij robotisering was een knelpunt dat er grote lacunes in de kennis bestonden, waardoor de systematische zoekopdracht weinig opleverde en ook een uitgebreide aanvullende zoektocht nodig was. Direct gericht zoeken was achteraf waarschijnlijk effectiever en efficiënter geweest.

2.3 De expertinterviews

Typen en doelen van de interviews

In totaal zijn er 31 interviews gehouden. De gehouden expertinterviews vallen uiteen in drie typen: oriënterende interviews waarin brede arbeidsmarktontwikkelingen centraal stonden, interviews waarin met generalisten over meerdere ontwikkelingen en aspecten van de kwaliteit van werk is gesproken en verdiepende interviews waarin een specifiek deelthema centraal stond (zie bijlage B). Tabel 2.1 geeft de volledige lijst met geïnterviewde experts weer.

De inzichten uit de interviews zijn gebruikt om de inzichten uit de literatuur aan te vullen en te toetsen. Er zijn meerdere redenen waarom we aanvullende inzichten uit de interviews verwachten. Allereerst zijn de deskundigen op de hoogte van de stand van zaken binnen hun expertisegebied, maar zij kennen ook lopend onderzoek en/of zijn bekend met ontwikkelingen in de praktijk. Ten tweede omvat de literatuurstudie veel studies uit het buitenland waarbij de generaliseerbaarheid naar de Nederlandse situatie niet altijd vast te stellen is. De experts zijn op de hoogte van de Nederlandse context en kunnen daardoor uitspraken doen die direct op Nederland van toepassing zijn. Ten derde valt er in sommige gevallen beter duiding te geven aan de literatuur door deze te koppelen aan de informatie uit de interviews. Tot slot waren de experts bereid een inschatting te geven van hoe de toekomst van werk in Nederland eruitziet, iets wat minder vaak terugkwam in de literatuur.

Aanpak

We hebben verschillende typen experts gesproken: wetenschappers, beleidsmakers en mensen die de belangen van bepaalde groepen behartigen, zoals werkgevers, werknemers en mantelzorgers. Hierdoor biedt de kwalitatieve studie inzicht in verschillende perspectieven. In de voorbereidingsfase is door het gehele onderzoeksteam een lijst opgesteld met namen van experts. Vervolgens is een selectie gemaakt, waarbij we de diversiteit hebben geprobeerd te optimaliseren. Zo hebben we binnen de groep wetenschappers economen, sociologen, onderwijskundigen én psychologen geselecteerd. Aan werkgevers- en werknemerskant hebben we gekozen voor belangenvertegenwoordigers. Ook zijn drie experts geselecteerd die bij de SER werken, omdat we verwachtten dat zij goed zicht hebben op zowel de werkgevers- als werknemerskant. Bij het selecteren van de experts is ook rekening gehouden met de man-vrouwbalans. Waar het de etnische achtergrond betreft, hebben de experts met name een Nederlandse herkomst. De experts zijn geworven door hen aan te schrijven. Bijna alle interviews zijn voor de coronacrisis afgenomen. Twee interviews voor het thema zorgen en leren vormen hier een uitzondering op.

De interviews waren semigestructureerd en er werd gebruikgemaakt van een van tevoren opgestelde topiclijst (bijlage B). In alle interviews werd stilgestaan bij het heden (hoe raken ontwikkelingen op de arbeidsmarkt anno 2019 en 2020 de kwaliteit van werk en ruimte om te zorgen en leren?) en de toekomst (welke kansen en bedreigingen voorzien de experts?), maar werd er ook kort teruggekeken (welke ontwikkelingen zijn de afgelopen jaren opgekomen?). Alle interviews zijn opgenomen en de transcripten zijn verbatim uitgewerkt. Er is een thematische analyse gedaan waarbij de interviews zijn gecodeerd en geanalyseerd in Atlas.ti.

2.4 Bijzonderheden van de aanpak van deze deelrapportage

De verhouding tussen de systematische en aanvullende literatuur

Figuur 2.1 laat zien hoe het selectieproces in de systematische literatuurstudie verliep en hoeveel aanvullende publicaties zijn meegenomen. Van de empirische studies is 36% afkomstig uit de systematische literatuurstudie en 64% uit de aanvullende zoekopdrachten. Vergelijken we de empirische studies, dan blijkt dat de handmatig gevonden artikelen vaker gebruikmaken van kwantitatieve data (70% versus 50%) en dat deze data ook vaker bestaan uit meer dan 1000 respondenten (52% versus 22%). Slechts een klein aantal studies maakte gebruik van longitudinale data (6% versus 7%). Daarnaast richten de handmatig gevonden studies zich vaker op meerdere platformen in plaats van op één type platform, zoals het personenvervoer (60% versus 30%).

Al met al zijn de handmatig gevonden studies vaker overkoepelend van aard en richten deze zich bijvoorbeeld op het gemiddelde inkomen van platformwerkers, terwijl de studies uit de systematische literatuurstudie vaker casestudy's zijn die bijvoorbeeld het leven van taxichauffeurs beschrijven of ingaan op één aspect van een bepaald platform. De studies

uit de systematische literatuurstudie bleken vaak ook wat kritischer te zijn dan de handmatig gevonden studies.

Nemen we alle literatuur tezamen, dan valt op dat verreweg het meeste onderzoek uit de VS en Europa komt, terwijl maar weinig onderzoek specifiek uit Nederland komt. Daarnaast is er veel bekend over een beperkt aantal typen platformen: eenvoudige kortdurende online klussen (19% focuste hierop), het personenvervoer (22%) en ondanks hun zichtbaarheid in mindere mate de maaltijdbezorging (4%). Hiernaast focuste nog eens een groot aantal (44%) zich op meerdere typen platformen. Daarentegen is er maar weinig bekend over andere vormen van platformwerk, zoals die naar vakmensen (bv. via Werkspot), leerkrachten (bv. via iTutorGroup) of mensen in de zorgsector (bv. via Care.com). Verder zijn bijna alle studies crosssectioneel van opzet en is het grootste gedeelte beschrijvend in plaats van verklarend.

Consequenties voor de generaliseerbaarheid

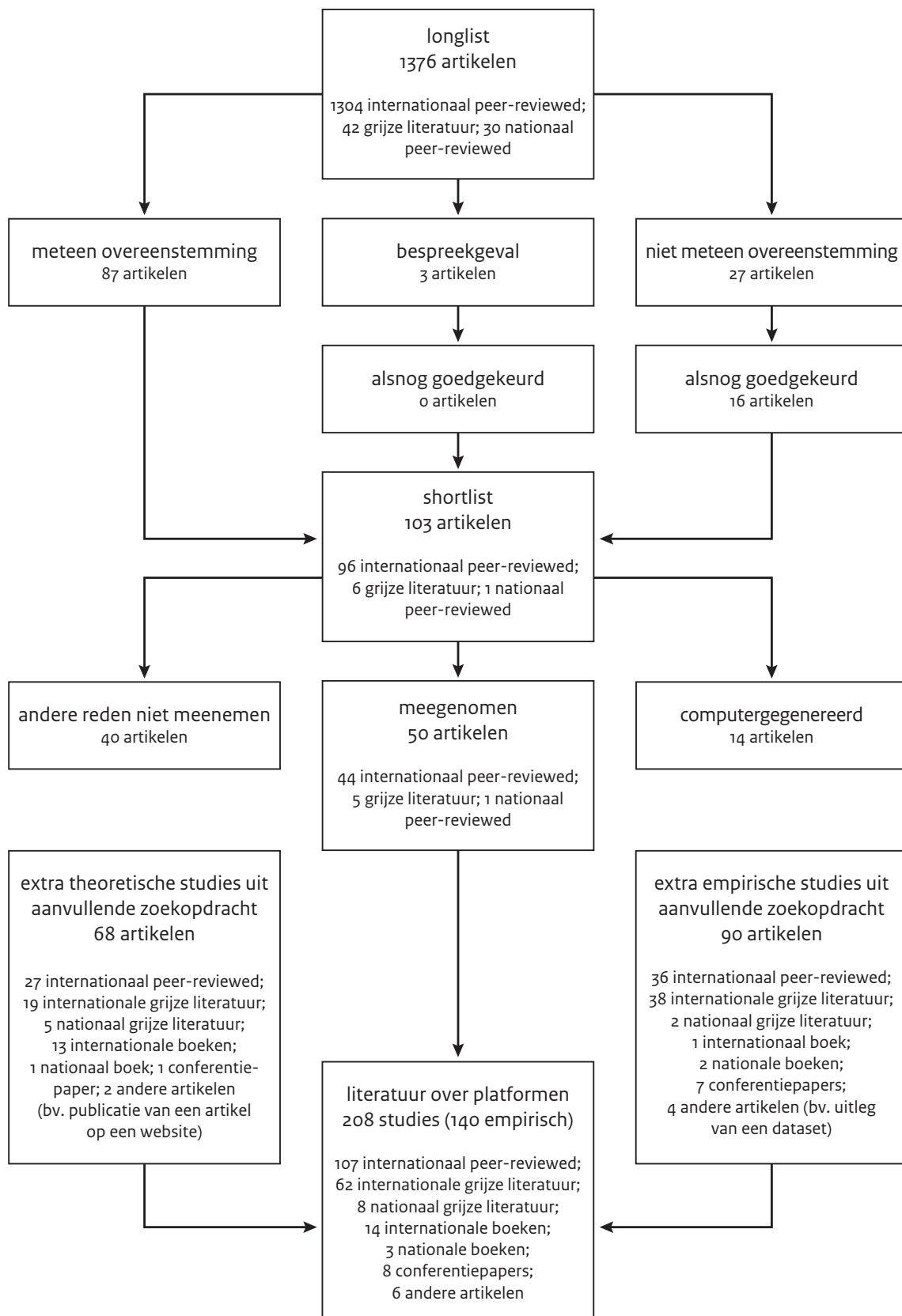
Hoewel een groot scala aan onderzoeken is gevonden, stellen de opzet en analysemethodes van de beschikbare studies ons niet altijd in staat om generaliseerbare uitspraken te doen over de gehele populatie en over Nederland. Ten eerste komt dit doordat maar een zeer beperkt aantal studies zich op Nederland richt, met als gevolg dat we vaak een beroep zullen doen op onderzoek dat niet uit Nederland afkomstig is, terwijl niet altijd duidelijk is hoe effecten doorwerken in Nederland. Waar noodzakelijk zullen we hierop reflecteren en dit is mede de reden waarom we in hoofdstuk 5 specifiek naar de rol van de context kijken.

Ten tweede blijken platformwerkers een specifieke populatie te zijn; er zijn, naar ons beste weten, geen bevolkingsregisters of andere kaders beschikbaar waarmee een steekproef onder specifiek platformmedewerkers getrokken kan worden. Dit betekent dat alle studies die gebruikmaken van een niet op een kanssteekproef gebaseerde steekproef strikt gesproken geen uitspraken over de gehele populatie kunnen doen. Een aantal studies beschikt bijvoorbeeld over een groot aantal waarnemingen op basis van een online panel. Ook hierbij is strikt genomen vaak geen sprake van een kanssteekproef (zie kader 2.2). Overigens maakt een enkele studie wel gebruik van een kanssteekproef. Het aandeel platformwerkers is hierbij dan weer vaak klein in verhouding tot de andere studies.

Deze methodologische beperkingen dienen dan ook in het achterhoofd gehouden te worden bij de interpretatie van de resultaten. We bekijken de signalen die uit deze studies naar voren komen en wegen die in het licht van bestaande wetenschappelijke theorieën en het verder beschikbare materiaal. Waar studies nadrukkelijk van een representatieve steekproef afwijken, zullen we dit in de tekst aangeven, bijvoorbeeld door te stellen dat er binnen een specifiek platform of doelgroep is gesampled.

Figuur 2.1

Flowdiagram van de gemaakte stappen en het aantal studies



Kader 2.2 Het belang van een kanssteekproef

Idealiter maken onderzoeken (vooral als ze gebruikmaken van een enquête) gebruik van een kanssteekproef, waarbij van ieder individu in de populatie bekend is hoe groot de kans is dat het aan het onderzoek deelneemt. Alleen bij deze procedure hebben onderzoekers inzicht in en controle over de maximale bias, precisie en nauwkeurigheid van generalisaties die ontstaan door (selectieve) non-respons aan het onderzoek. Vanwege kostenoverwegingen of bij gebrek aan een geschikt steekproefkader, wordt soms afgeweken van deze gouden standaard en gebruikgemaakt van een andere manier van steekproeftrekken. Bij onderzoek dat geen gebruikmaakt of kan maken van kanssteekproeven kun je niet nagaan hoe selectief de deelname aan de survey is. Selectieve deelname kan problematisch zijn, omdat de kenmerken die samenhangen met deelname aan de survey (bv. een uitgesproken mening hebben over het onderwerp) ook samen kunnen hangen met de antwoorden in de enquête zelf. Er wordt vaak geprobeerd eventuele verschillen tussen de steekproef en de populatie te corrigeren door te wegen naar gekende populatiekenmerken, zoals geslacht, inkomen, regio en internetgebruik. De survey-methodologische literatuur toont echter aan dat er theoretisch vrijwel geen grens is aan de maximale bias van niet-kanssteekproeven (Cornesse et al. 2020).

De experts voor de diepte-interviews over platformisering

Als expert op het thema platformisering zijn geïnterviewd: Martijn Arets (zelfstandige en platformexpert), Marieke Blom (hoofdeconoom ING) en Willem Pieter de Groen (wetenschapper verbonden aan CEPS te Brussel en HEC te Montreal). Deze en de overige geïnterviewden die in deze deelpublicatie worden aangehaald zijn te vinden in tabel 2.1.

De interviews met deze experts bestonden uit drie delen. In het eerste deel werd ingegaan op de vraag hoe de geïnterviewde expert de relatie ziet tussen de kwaliteit van werk en platformisering. Hierbij werd expliciet gevraagd naar mogelijke sociale en contextuele verschillen. In het tweede deel werd stilgestaan bij recente en toekomstige ontwikkelingen in de platformeconomie en de gevolgen voor de kwaliteit van werk. In het derde deel werden de experts bevraagd over handelingsperspectieven die de kwaliteit van werk in de toekomst zouden kunnen vergroten.

Tabel 2.1

Lijst met experts die geïnterviewd zijn en in deze deelpublicatie worden aangehaald

<i>experts op het gebied van platformisering</i>	
Willem Pieter de Groen, research fellow en afdelingshoofd bij het Centre for European Policy Studies (CEPS)	01-11-2019
Martijn Arets, zelfstandig expert platformwerk	04-11-2019
Marieke Blom, hoofdeconoom ING	08-11-2019
<i>overige experts</i>	
Toon Taris, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie aan de Universiteit Utrecht	28-10-2019
Ronald Dekker, toenmalig beleidsmedewerker ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	29-10-2019
Jenny Kossen, toenmalig projectleider Platform Toekomst van Arbeid, De Argumentenfabriek	31-10-2019
Frank Alfrink, directeur zzp Nederland	05-11-2019
Erik te Brake, teammanager, en Ton Schoenmaekers, beleidssecretaris, vno-ncw	14-11-2019
Paul de Beer, bijzonder hoogleraar arbeidsverhoudingen aan de Universiteit van Amsterdam	19-11-2019
Monique Kremer, medeopsteller van <i>Het betere werk</i> (WRR)	20-01-2020
Erik Stam, hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap aan de Universiteit Utrecht	10-12-2019
Marjolein ten Hoonte, directeur Arbeidsmarkt en Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) Randstad Groep	09-11-2019
Vanessa Roelse, projectmedewerker SER Actie-agenda Leven Lang Ontwikkelen	22-11-2019
Tanja van der Lippe, hoogleraar familiesociologie en organisatiesociologie aan de Universiteit Utrecht	21-11-2019
Laura den Dulk, hoogleraar Arbeid, organisatie en werk-privé-vraagstukken aan de Erasmus Universiteit	18-11-2019
Marjet Winsemius, directeur Voor Werkende Ouders	24-03-2020
Beleidsmedewerker ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (anoniem)	07-10-2019

Algemene indrukken bij de interviews

Een groot aantal geïnterviewden bleek kennis te hebben van de platformeconomie en onze bevindingen komen dan ook lang niet allemaal voort uit de interviews met onze platform-experts. Sommige geïnterviewden die niet specifiek over de platformeconomie waren bevraagd, bleken er grondige kennis van te hebben en bespraken de platformeconomie ook uitvoerig. Onder hen bevonden zich ook een aantal die het onderwerp breder trokken. Vanuit die bredere blik konden ze bijvoorbeeld de gevolgen voor het combineren van het platformwerk met zorg en leren duiden, terwijl dit juist punten zijn die de platformexperts veel minder tot niet bespraken en die ook in de literatuur onderbelicht zijn. Ook bracht bijvoorbeeld de vakbond nuttige informatie in over de rol die vakbonden in de platformeconomie spelen en wezen de werkgeversvertegenwoordigers op de bredere voordelen van de platformeconomie voor ondernemers, werkgevers en consumenten. De kennis van de ene geïnterviewde vulde die van de ander dus aan.

Opmerkelijk is dat de geïnterviewden het veelal, vaak expliciet, hadden over eenvoudig werk en over platformwerkers die van het werk moeten leven, terwijl dat maar een kleine groep is.

In de regel waren de geïnterviewden die specifiek over de platformeconomie waren bevraagd iets optimistischer over de groeikansen van de platformeconomie en de kwaliteit van werk. Het blijft gissen waarom dit precies het geval is. Enerzijds kan dit komen door de grondigere en bredere kennis, maar anderzijds ook doordat men zich juist tot de platformeconomie voelt aangetrokken omdat men er positief over is.

Verschil tussen de literatuur en interviews

De uitspraken van de geïnterviewden kwam grotendeels overeen met de bevindingen uit de literatuur. Wel hadden we de indruk dat de geïnterviewden iets positiever waren (en niet alleen de platformexperts). Mogelijk komt dit omdat ze specifiek waren bevraagd over de situatie in Nederland, terwijl de kwaliteit van werk via platformen in Noordwest-Europa beter is dan in veel andere landen (bv. Krzywdzinski en Gerber 2020). De geïnterviewden kwamen dan ook vaker met voorbeelden uit Nederland dan de literatuur. Daarnaast gingen ze er vaker dan de wetenschappelijke studies van uit dat platformwerkers zzp'ers zijn en maakten ze vaker de vergelijking tussen platformwerkers en (andere) zzp'ers. Mogelijk komt dit doordat een relatief groot aantal Nederlanders als zzp'er werkt en de gevolgen hiervan breed worden uitgemeten in het Nederlandse publieke en wetenschappelijke debat, zoals bijvoorbeeld tot uitdrukking kwam ten tijde van de interviews in de publicatie van het rapport van de Commissie Regulering van Werk (Borstlap et al. 2020).

3 De opkomst, ontwikkeling en werking van de platformeconomie

Highlights

- Ondanks een gestage groei is de omvang van de platformeconomie nog gering. Schattingen van het aantal actieve Nederlandse platformwerkers variëren in de literatuur tussen de 0,4% en 2,8% van de beroepsbevolking. Ondertussen is er een grote variëteit aan platformen en platformwerkers ontstaan.
 - Nieuw aan de platformeconomie is de vergaande digitalisering van het arbeidsmarktproces, waarbij de hele transactie, inclusief de betaling, binnen het platform online plaatsvindt en bijna alles aan de hand van algoritmes automatisch wordt geregeld. Meestal worden kortdurende klussen (i.p.v. banen) gematcht.
-

3.1 Inleiding

Om een beeld van de platformeconomie te schetsen zullen we in dit hoofdstuk nader ingaan op de ontstaansgeschiedenis van platformen, wat de omvang van de huidige platformeconomie is en de werking van platformen. Dit vormt een opstapje naar hoofdstuk 4 en 5, waarin we de gevolgen voor de kwaliteit van werk bespreken, en dient als vertrekpunt voor de blik op de toekomst (hoofdstuk 6).

3.2 De ontwikkeling van de platformeconomie

Toen in de jaren negentig steeds meer mensen op het internet werden aangesloten, ontstonden er al snel een aantal digitale prikborden. In 1999 werd bijvoorbeeld in Nederland Marktplaats.nl opgericht en in Amerika Craigslist. Niet veel later volgden meer gespecialiseerde platformen die vraag en aanbod van werk bij elkaar brachten. Op platformen zoals Guru.com, vWorker en Elance konden mensen hun profielen zetten met daarop ruimte voor mensen om feedback te geven en hen in te huren.

In 2005 volgde een nieuwe mijlpaal. In dit jaar richtte Amazon Mechanical Turk op.¹ Hierop konden platformwerkers relatief eenvoudige online klussen uitvoeren, zoals het beschrijven van een plaatje, het transcriberen van een audiodocument of het valideren van gebruikersaccounts. Deze klussen werden voornamelijk gebruikt als input voor kunstmatige intelligentie, zodat computers deze taken hopelijk in de toekomst zelf konden uitvoeren. Doordat de klussen zo kortstondig en eenvoudig waren, konden deze makkelijk online worden uitgelegd en beoordeeld en was het mogelijk om een grote groep mensen bereid te vinden om deze klussen tegen geringe betaling uit te voeren. Omdat het werk wordt uitbesteed aan een grote groep mensen, wordt dit ook wel ‘crowdwerk’ genoemd. Ook is er soms sprake van ‘microwerk’, omdat het om kleine, kortdurende taken gaat.

Een volgende mijlpaal volgde in 2009 met de introductie van Uber. Via de app van Uber konden mensen een taxi bestellen. Het vervoeren van personen was weer iets complexer dan het werk op Mechanical Turk en gebeurde nu tevens offline. Door miljarden aan investeringen kon Uber snel groeien en één van de boegbeelden van de platformeconomie worden.

Ondertussen is er een groot scala aan platformbedrijven bij gekomen. Meest in het oog springend zijn de koeriers die eten bezorgen, zoals bij Deliveroo en Thuisbezorgd. Maar we zien ook platformen waarop bijvoorbeeld vakmensen (zoals op Werkspot), klussers (zoals op TaskRabbit), schoonmakers (zoals bij Helpling), verzorgenden (zoals via Care.com), oppassers (zoals via Listminute), designers (zoals bij 99designs) of freelancers (zoals bij Upwork) kunnen worden gevraagd. Hiermee is platformwerk zeer divers geworden.

Kader 3.1 Recente ontwikkelingen in Nederland

Willem Pieter de Groen (research fellow en afdelingshoofd bij het Centre for European Policy Studies (CEPS)) en Martijn Arets (zelfstandige en expert platformwerk) constateren dat er de laatste jaren zowel sprake is van een verschuiving van activiteiten, als van nieuwe activiteiten. De laatste jaren zijn er meer platformen die zich richten op het professionele domein en op het gangbare uitzendwerk. Temper en YoungOnes zijn hier voorbeelden van. Bij deze platformen zijn de aanbieders nog wel individuen, maar de klant is geen consument maar een bedrijf. Er zijn ook uitzendbureaus die hun eigen platform starten en daarbij kiezen voor de uitzendconstructie. Voorbeelden zijn Randstad Go en Youbahn.

Schattingen van het percentage platformwerkers variëren sterk tussen studies, onder andere door verschillen in definities en methodes. Bijlage C (te vinden via www.scp.nl bij dit rapport) geeft een overzicht van alle bevindingen, de definities en operationalisaties zoals gevonden in de literatuur. Het blijkt dat de schattingen van het percentage Nederlanders dat ooit platformwerk heeft gedaan in de literatuur tussen de 1,2%² en 22% van de beroepsbevolking liggen. Voor een kleiner aantal Nederlanders vormt platformwerk het hoofdinkomen (en dus niet slechts een bijbaantje). Hierbij variëren schattingen tussen de 0,4% en 2,8% van de beroepsbevolking.

Ondanks de geringe omvang is de platformeconomie aan het groeien. Dit blijkt bijvoorbeeld uit data van het iLabour Project (2020), dat het aantal klussen op de vijf grootste Engelstalige online platformen bijhoudt: Freelancer, Guru, Mechanical Turk, Peopleperhour en Upwork (Kässi en Lehdonvirta 2016). Tussen mei 2016 en mei 2019 is het aantal online klussen op deze platformen in de vs toegenomen met 50%, in het Verenigd Koninkrijk met 11% en in 'andere Europese landen', waaronder Nederland, met 19%. Volgens Farrel et al. (2018: 9) namen tussen december 2013 en maart 2018 op 128 geïdentificeerde platformen in de vs de financiële transacties van platformen aan platformwerkers toe van bijna 50 tot

bijna 300 miljoen dollar per maand. Tot 2016 was dit bijna een lineaire trend, maar de laatste twee jaar lijkt de sector nog maar langzaam tot niet te groeien.

In Nederland telde Martijn Arets 81 platformen die in werk bemiddelen en volgens hem komen er steeds meer bij, terwijl er maar weinig verdwijnen (zie platformwerk.nl). Onder-tussen telde de SER (2020) al 125 platformen die actief zijn in Nederland, waarvan 92 platformen voor werk op locatie en 33 voor online werk.

3.3 Wat is nieuw ten opzichte van voorgaande vormen van werk?

In zekere zin is het werk via Mechanical Turk, Uber en andere platformen niet nieuw. Ook in het verleden vulden mensen bijvoorbeeld al vragenlijsten in en reden er al taxi's. Ook waren er in het verleden diverse partijen die op grote schaal vraag en aanbod van werk bij elkaar brachten, zoals kranten in de vorm van contactadvertenties, de pools in de haven waaruit arbeiders werden gekozen en recenter uitzendbureaus. En ook in het verleden werden mensen al vaak voor stukwerk betaald, dat wil zeggen per stuk met een vast tarief per geproduceerde eenheid.

Nieuw aan de platformeconomie is dat de hele transactie, inclusief de betaling, binnen het platform online plaatsvindt en dat bijna alles aan de hand van algoritmes automatisch plaatsvindt. Daarnaast is ten opzichte van uitzendbureaus nieuw dat in de platformeconomie in plaats van banen (vaak kortdurende) klussen worden gematcht.

Deze nieuwe digitale vorm van organisatie heeft grote gevolgen. Het zorgt er onder andere voor dat banen kunnen worden 'opgeknipt' in kleine en vaak eenvoudige klussen, bijvoorbeeld een enkel taxiritje. Platformen maken hier, aldus Woodcock en Graham (2020), op grote schaal gebruik van, omdat het werk hierdoor makkelijker online te managen is en het zorgt ervoor dat voldoende mensen het werk kunnen uitvoeren.

Daarnaast vindt het grootste gedeelte van het proces online plaats: platformwerkers kunnen zich online inschrijven door het aanmaken van een profiel en het accepteren van de gebruiksvoorwaarden. Hiermee worden ze lid van het platform en committeren ze zich aan de regels van het platform, terwijl de gebruiksvoorwaarden het platform de mogelijkheid geven om leden te weren en gedrag bij te sturen.³ De bemiddeling en vaststelling van de prijs gaat vaak ook (gedeeltelijk) automatisch en wordt bijvoorbeeld gestuurd door zoekmachines waarmee men kan selecteren, zoals op rating, ervaring en woonplaats van een opdrachtnemer. Deze criteria, en met name de ratings (of andere reputatiemechanismen), zijn cruciaal, omdat ze het zoeken kunnen vergemakkelijken en het nodige vertrouwen tussen de platformwerker en opdrachtgever kunnen scheppen. Op diverse platformen worden ook de werkinstructies online gegeven en is er de mogelijkheid voor online monitoring. Bij Uber bijvoorbeeld worden de locatie en bewegingen van de auto bijgehouden met behulp van GPS en worden andere gegevens, zoals hoe hard men rijdt en hoe vaak men pauze

neemt, bijgehouden via de smartphone (Maatescu en Nguyen 2019). Ook gedrag kan, als de platformwerkers tijdens het werk online zijn, online worden bijgestuurd door middel van positieve aanwijzingen (zogenoemde nudges) en sancties. Platformen kunnen bijvoorbeeld herinneringen sturen als men een tijdje pauze houdt of als men te lang achter elkaar werkt.

Hiernaast heeft de nieuwe organisatie grote gevolgen voor de organisatie van bedrijven (Davis 2016a; Kirchner en Schüßler 2019, 2020). Waar bij industriële bedrijven productie plaatsvond in hiërarchisch georganiseerde fabrieken of kantoren, bezitten platformen naast een website en enkele kantoorpanden niets. In plaats daarvan creëren ze digitale markten waarop (vaak kortdurende) klussen worden verhandeld. Hierdoor kunnen ze inschrijfgelden en commissies per klus vragen. Deze commissie ligt in Nederland op het moment van schrijven tussen de 23% en 35% op platformen zoals Uber, Helping en Deliveroo en kan oplopen tot 40% op bijvoorbeeld Mechanical Turk. Ook is er geregeld sprake van een vast bedrag per uur, zoals € 3 bij YoungOnes en € 3,50 bij Temper.⁴ Op sommige platformen kunnen platformwerkers en opdrachtgevers, net als bijvoorbeeld bij zoekmachines, ook betalen om bovenaan de resultaten geplaatst te worden (Schörpf et al. 2017). Sommige platformen bieden daarnaast ook ruimte voor advertenties en verkopen ze de data die op het platform zijn gegenereerd, bijvoorbeeld naar welke diensten klanten hebben gezocht.

Noten

- 1 Amazon Mechanical Turk is vernoemd naar de mechanische Turk-schaakmachine. Dit was een schaakmachine die tussen 1770 en 1854 werd tentoongesteld als een automatische schaakmachine. In werkelijkheid zat er echter een goede schaker in de machine verborgen. Op een vergelijkbare wijze zijn de miljoenen platformwerkers op Amazon Mechanical Turk de onzichtbare krachten achter het platform.
- 2 Hiervoor tellen we de cijfers na correctie op voor mensen die nu in de platformeconomie werken (0,4%) en in de platformeconomie hebben gewerkt (0,8%).
- 3 Wij hebben ook via Clickworker gewerkt en via Mechanical Turk proberen te werken. Hierbij hebben wij ervaren hoe moeilijk het is om bij sommige platformen inzicht te krijgen in de beslissingen die zijn genomen. Na het aanmaken van een account bij Mechanical Turk met de naam en gegevens van de eerste auteur van dit rapport kregen we bijvoorbeeld het volgende terug: *'We have completed our review of your Amazon Mechanical Turk Worker Account. We regret to inform you that you will not be permitted to work on Mechanical Turk. Our account review criteria are proprietary and we cannot disclose the reason why an invitation to complete registration has been denied. If our criteria for invitation changes, you may be invited to complete registration in the future.'*
- 4 In de literatuur hebben we vooral berichten gelezen van platformwerkers die moeite hebben met een stijging van de tarieven (bv. Mäntymäki et al. 2019), maar niet zozeer met de hoogte als er geen stijging aan voorafging. Dit is begrijpelijk, omdat bij een stijging platformwerkers hun inkomsten zien dalen en zich kunnen afvragen waarvoor ze extra gaan betalen.

4 De gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk

Highlights

- 1 **Werkzekerheid:** De platformeconomie heeft werkgelegenheid gecreëerd, met name in de vorm van kortdurende klussen. De kans om een tijd zonder of met te weinig opdrachten te zitten is in de platformeconomie echter groot, onder andere doordat klussen kort duren en platformen de gebruiksvoorwaarden kunnen aanpassen.
- 2 **Inkomen:** Het meeste platformwerk bestaat nog steeds uit relatief eenvoudig/laagbetaald werk. De nettoverdiensten per uur liggen voor de meeste platformwerkers onder die van vergelijkbare werkers in de traditionele economie en geregeld onder het minimumloon. De verdiensten zijn het laagst bij online werk en bij platformen die het hele arbeidsproces regelen, terwijl ze mogelijk hoger zijn bij platformen die inzetten op professionals en lokaal werk. Specialisten (de besten in hun veld) verdienen in de regel meer dan in de traditionele economie.
- 3 **Werkdruk:** Het is nog onduidelijk of de werkdruk onder platformwerkers in de regel hoger of lager is dan bij vergelijkbaar ander werk. De werkdruk is hoger op het moment dat er meer controle (en monitoring) is vanuit het platform en als het werk het hoofdkomen vormt en men een slechte arbeidsmarktpositie heeft.
- 4 **Flexibiliteit:** De meeste platformwerkers ervaren veel flexibiliteit en kunnen werk en privé relatief makkelijk combineren. De flexibiliteit is in de regel geringer op platformen die gebruikmaken van online monitoring en aansturing en die gebruikmaken van ratings.
- 5 **Formeel en informeel leren:** Platformwerkers volgen relatief weinig formele scholing, maar doen kennis op via informele scholing en nieuwe klussen. Het blijft onduidelijk of platformwerkers desondanks meer of minder hun vaardigheden ontwikkelen dan andere werkers.
- 6 **Voldoening:** In de regel zijn platformwerkers in ruime mate tevreden over hun werk, hoewel hier de nodige onvrede achter schuilgaat. Met name platformwerkers met veel ondernemingszin zijn tevreden. De betekenis wordt ingeperkt op platformen die weinig vrijheid laten, bijvoorbeeld door het werken met online monitoring en ratings.
- 7 **Hoofdkomen versus bijbaan:** Er blijken grote verschillen te bestaan tussen platformwerkers die het werk gebruiken als bijbaan en degenen die het werk als hoofdkomen gebruiken. De verdiensten per uur van deze laatste groep zijn vermoedelijk wat lager en men ervaart in de praktijk en in de regel minder flexibiliteit, doordat men van het werk moet rondkomen. Daarmee hangt samen dat men vaak een hogere werkdruk ervaart. Wel rapporteert men vaak een hogere tevredenheid, hoewel hier ook veel onvrede achter schuil blijkt te gaan.
- 8 **Sociale verschillen in de toegang tot werk:** Mensen die veel te maken hebben met discriminatie en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals personen met een migratieachtergrond of personen met een beperking of een langdurige ziekte, hebben via platformen een grotere kans op werk dan op de reguliere arbeidsmarkt en zijn daardoor in verhouding meer vertegenwoordigd. Tevens werken bijna net zoveel vrouwen als mannen in de platformeconomie.

- 9 **Sociale verschillen in de kwaliteit van werk:** De toegang tot werk resulteert niet noodzakelijk in een hogere kwaliteit van werk. Voor personen met een migratieachtergrond is de kwaliteit vermoedelijk lager dan in de traditionele economie en personen met een beperking en langdurige ziekte hebben mogelijk baat bij een traject met meer begeleiding. Vrouwen werken, net als in de reguliere economie, vaker in sectoren die slecht betalen en krijgen voor vergelijkbaar werk minder betaald. Wel worden vrouwen vermoedelijk eerder aangenomen via platformen, waarschijnlijk omdat men per uur een lagere beloning vraagt. Verder lijken vooral studenten tevreden met het werk te zijn.
-

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we het beeld dat uit de literatuur en interviews naar voren komt over de kwaliteit van werk. Zoals reeds in hoofdstuk 2 besproken, is bij het lezen van de resultaten belangrijk om in het achterhoofd te houden dat er weinig studies uit Nederland komen, dat referentiegroepen zoals andere werkenden niet altijd duidelijk uit de studies naar voren komen en dat er bijna geen studies zijn met een zuivere kanssteekproef uit de algehele populatie, waardoor het moeilijk is om uitspraken over de algehele populatie te doen (zie kader 2.2). Om hiermee om te gaan spreken we over ‘de respondenten in het respectievelijke onderzoek’ en generaliseren we de bevindingen niet zelf naar een andere populatie. In het volgende hoofdstuk zullen we tevens uitgebreider stilstaan bij contextuele verschillen en veranderingen die door de tijd heen plaatsvinden. Voor de geïnteresseerde lezer is tevens een nadere omschrijving van alle empirische studies te vinden in bijlage D (te vinden via www.scp.nl bij dit rapport). Hier is meer informatie te vinden over de gebruikte methodes, steekproefgrootte, de onderzochte doelgroep en een nadere specificering van de resultaten.

4.2 De werkzekerheid

Meer werk

Er wordt vaak geredeneerd dat platformen de hoeveelheid werk en de mogelijkheden om werk te krijgen vergroten. Dit zouden zij doen door op een efficiënte manier mensen aan een klus te koppelen. Zoals in hoofdstuk 3 beschreven doen zij dit door gebruik te maken van online matching en in diverse gevallen door te werken met reputatiesystemen en online aansturing en monitoring. Op deze wijze kunnen platformen met weinig (transactie)kosten vraag en aanbod van werk bij elkaar brengen en dus werkgelegenheid creëren.

Doordat de instapdrempels om via platformen te werken bovendien in veel gevallen laag zijn (vaak is niet meer dan een naam nodig bij de inschrijving), zouden mensen tevens makkelijk op verschillende en meerdere markten actief kunnen worden. Het platform zorgt hierbij voor potentiële opdrachtgevers, helpt in veel gevallen ook bij de financiële transactie en schept op de achtergrond de juridische voorwaarden. Het neemt hierdoor veel werk uit handen voor mensen die een klus zoeken (Jarrahi et al. 2020). Deze eigenschappen

van platformen zouden het voor individuen makkelijker maken om een klus te verkrijgen en werk te combineren. In de spits kan men bijvoorbeeld een aantal uren bijverdienen als taxichauffeur en buiten de spits via crowdwerk extra inkomsten genereren. Gerelateerd hieraan zouden platformen ervoor zorgen dat mensen makkelijk onbenutte hulpbronnen kunnen 'vermarkten', zoals een auto of een klein moment van verveling (Mair en Reischauer 2017).

Volgens een McKinsey studie (Manyika et al. 2016) leiden de hiervoor genoemde mechanismen ertoe dat werklozen, mensen die meer willen werken of mensen die niet op hun plek zitten een (betere) baan krijgen. Hiermee zou de platformeconomie de arbeidsmarkt-participatie aanzienlijk vergroten.

In lijn met wat hiervoor staat laat een groeiende groep empirische studies zien dat de totale hoeveelheid werk toeneemt door de platformeconomie. Schwellnus et al. (2019) tonen bijvoorbeeld dat de totale werkgelegenheid toenam in Amerikaanse provincies waarin de platformeconomie snel groeide en Berg et al. (2018) constateren hetzelfde in de Amerikaanse steden waarin Uber de markt betrad. Het grootste gedeelte van deze werkgelegenheid wordt hierbij vervuld door mensen die bijklussen en het werk dus uitvoeren naast andere werkzaamheden; schattingen variëren dat deze groep tussen de 75% en 90% van alle platformwerkers uitmaken (bv. Balaram et al. 2017; CIPD 2017; Forde et al. 2017; Lapanjuuri et al. 2018). Hiernaast creëert het platform ook een beperkt aantal banen binnen het platform, zoals data-analisten en technici die het platform blijven optimaliseren, marketingdeskundigen en managers. Vaak zijn dit hoogwaardige en goedbetaalde banen.

Er wordt vaak geconstateerd dat platformwerk vooral als back-up wordt gebruikt. Uit Amerikaans onderzoek op basis van de financiële transacties van ruim twee miljoen Amerikanen blijkt bijvoorbeeld dat vooral bij aanzienlijke financiële tegenslag personen op de platformeconomie terugvallen (Kouostas 2019). De creatie van platformwerk is voor de werkzekerheid dan ook in het bijzonder van belang gebleken toen in de traditionele markt klussen wegvielen (Gandini 2015; Goudin 2016; ING 2018; Vallas en Schor 2020). Volgens Verbiest et al. (2019) konden bijvoorbeeld veel Nederlandse vakmensen tijdens de economische crisis van 2008/2009 hun inkomsten op peil houden via Werkspot. Het is goed denkbaar dat platformen een vergelijkbare rol spelen gedurende de coronacrisis. Hier zijn al de nodige aanwijzingen voor te vinden in de media, maar wetenschappelijke studies ontbreken hierover nog.

Minder werkzekerheid

Ondanks de creatie van banen hebben de meeste platformwerkers, ten opzichte van andere werkenden, een grotere kans om met substantieel minder of onvoldoende werk te komen zitten. Deels komt dit doordat men minder langdurige arbeidsrelaties aangaat dan mensen met standaardbanen: het gaat veelal om korte en losse klussen. Analyses laten

veelvuldig zien dat mensen met flexibele contracten (zoals tijdelijk werk en uitzendwerk) de meeste wisselingen meemaken en dus de grootste onzekerheid hebben (Bolhaar 2016).

Kortdurende arbeidsrelaties die beperkt zijn tot een specifieke klus of opdracht komen ook bij zzp'ers veel voor. Toch zijn er vier kenmerken van platformwerk die maken dat het werk van platformwerkers onzekerder is dan dat van zzp'ers. Ten eerste zijn de klussen van platformwerkers vaak van kortere duur, waardoor er nog meer onzekerheid is ingebouwd. In een Duitse studie waaraan ruim 30.000 verschillende platformwerkers deelnamen door middel van een online survey, was de gemiddelde tijd die respondenten aangaven aan een klus te besteden slechts twintig uur, waarbij de klussen van ongeveer de helft van de platformwerkers zelfs minder dan één uur vergden (Serfling 2018). Als gevolg daarvan kunnen platformwerkers in zeer korte tijd alle opdrachten afronden en zonder werk komen te zitten. Daarnaast kunnen platformwerkers, doordat de klussen zo kort duren, moeilijk een band met de klant of opdrachtgever opbouwen, waardoor men een kleinere kans heeft om nieuwe klussen te verkrijgen. Kanttekening is dat platformwerkers, in tegenstelling tot veel zzp'ers, minder afhankelijk zijn van één of enkele opdrachtgevers. Daarnaast dient platformwerk voor velen als een bijverdienste, juist om de werkonzekerheid bij het hoofdinkomen op te vangen (De Groen et al. 2016; Serfling 2018).

Ten tweede is het werk van platformwerkers onzekerder dan dat van (andere) zzp'ers, doordat de pool van platformwerkers en opdrachtgevers sterk fluctueert, met name bij online werk. Schmidt (2019) constateert bijvoorbeeld op basis van documentenanalyse van de posts van platformwerkers op diverse fora en interviews met zes CEO's van platformen en vijf platformwerkers, dat toen een grote groep Venezolanen platformen zoals Mechanical Turk betrad, ze in korte tijd duurdere platformwerkers wegconcurrerden.

Ten derde, en gerelateerd aan het voorgaande, wordt in een grote verscheidenheid aan onderzoeken onder verschillende typen platformwerkers geconstateerd, dat platformwerkers in de regel zeer afhankelijk van de ratings zijn (Rosenblat en Stark 2016; Schörpf et al. 2017; Newlands et al. 2018). Met name de rangorde blijkt van belang te zijn. Scoort men hoger dan vergelijkbare anderen (bv. in de regio), dan is de kans groot dat opdrachtgevers als eerste bij hen uitkomen. Deze rangorde kan veranderen, doordat men zelf slechter gaat scoren, bijvoorbeeld doordat men een periode minder lekker in zijn vel zit, maar ook doordat anderen beter gaan scoren. In lijn hiermee blijkt dat op verschillende platformen waarop opdrachtgevers de platformwerkers kiezen een kleine groep platformwerkers bijna alle klussen naar zich toe trekt, terwijl anderen zonder of met weinig klussen achterblijven (De Groen et al. 2016, 2018). Volgens Willem Pieter de Groen, research fellow en afdelingshoofd bij het Centre for European Policy Studies (CEPS), kan het, omdat men dan nog geen ratings heeft, 'zelfs heel moeilijk zijn om opdrachten te verkrijgen als je nog geen ervaring hebt om via platformen werk te krijgen'. Hij geeft hierbij wel de kanttekening dat er ook platformen zijn die er van alles aan doen om dit obstakel te beperken, bijvoor-

beeld door een aanbeveling van het platform op basis van een gesprek of een oefenopdracht.

Ten vierde kunnen platformen makkelijk hun algemene voorwaarden aanpassen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de commissies die men inhoudt, hoe men het werk dient uit te voeren of de gevolgen van slechte ratings. In het uiterste geval kunnen platformwerkers als gevolg hiervan worden uitgesloten van het platform (Rosenblat en Stark 2016; Nemkova et al. 2019).

Tezamen wijzen voorgaande factoren op een geringe werkzekerheid onder de meeste platformwerkers. Aanvullend onderzoek ondersteunt dit. In een grootschalige online enquête onder een representatieve steekproef van de Australische populatie gaf bijvoorbeeld slechts de helft van de ondervraagde platformwerkers aan voldoende werk te hebben (McDonald et al. 2019) en in een grootschalige enquête onder een representatieve steekproef van de Engelse platformpopulatie gaf ruim de helft van de platformwerkers aan op een dagelijkse basis onvoldoende werk te hebben (CIPD 2017). Hierbij is er mogelijk sprake van een selectie: mensen die niet voldoende werk kunnen vinden, stoppen mogelijk eerder. In de eerdergenoemde Australische studie was de drie na belangrijkste reden om te stoppen met platformwerk, dat er onvoldoende werk was. Nederlands onderzoek van Ter Weel et al. (2018) laat een vergelijkbaar beeld zien op basis van een online enquête. Van de 189 respondenten die in het verleden via platformen werkten, gaf bijna vier op de tien aan dat een gebrek aan opdrachten een rol speelde om te stoppen.

Ook de coronacrisis gaf inzicht in de kwetsbare positie van platformwerkers. Als gevolg van de getroffen maatregelen zag een groot aantal platformwerkers het aantal opdrachten snel afnemen. Een enquête uitgevoerd door Appjobs (2020) – een soort startpagina voor mensen op zoek naar werk binnen de platformeconomie – illustreert dit. Zij vroegen eind maart 2020 (dus één week na de lockdown in Nederland) aan 1400 van de bezoekers van hun website hoe hun werk was veranderd. In deze enquête gaf ruim de helft van de leden aan hun ‘baan’ te zijn kwijtgeraakt, terwijl nog eens een kwart minder was gaan werken. Vooral de snelheid waarmee de leden hun ‘baan’ kwijtraakten, was opmerkelijk.¹

De meeste experts die zich hierover uitlieten, onderschreven dan ook dat de werkzekerheid door de platformeconomie afnam. Erik Stam en Jessica Ruitenbergh zaten bijvoorbeeld op deze lijn:

[D]ie werkzekerheid bij dat 40-jarige contract voor het leven [is] ook maar een schijnzekerheid, want op het moment dat DAF of Philips omvalt of reorganiseert, staan die banen ook op de tocht, maar dat is niet van de een op de andere dag, dat zijn grote schokken die af en toe komen. Terwijl op een platform moet je je elke dag weer bewijzen. Anderzijds, het leven van een ondernemer is vaak ook zo dat je elke dag je klanten moet binnenhalen. De baan-

zekerheid neemt in elk geval enorm af. De werkzekerheid waarschijnlijk gemiddeld genomen ook. (Erik Stam, hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap)

En we zien ook dat daardoor de werkzekerheid, wanneer je werkt, hoe vaak je werkt en hoeveel ze verdienen, dat dat onder druk staat. Dat zie je bij de maaltijdbezorging bijvoorbeeld. (Jessica van Ruitenburch, beleidsadviseur bij de FNV)

Met name weinig werkzekerheid voor mensen met een slechte arbeidsmarktpositie

De werkzekerheid verschilt echter tussen platformwerkers en platformen. Volgens diverse geïnterviewden zijn met name platformwerkers met een slechte arbeidsmarktpositie kwetsbaar, bijvoorbeeld door een lage opleiding, weinig ervaring of slechte ratings. Bij hen vallen als eerste de klappen als de vraag naar werk afneemt en zij hebben ook de kleinste kans om weer opnieuw een klus te vinden via online platformen. De grotere arbeidsmarktaandeelname van sommige groepen gaat dus gepaard met minder werkzekerheid. Wat dit betreft lijken platformwerkers veel op andere mensen in de flexibele schil: zij hebben, zoals recent wederom door het Centraal Planbureau (CPB 2019) werd geconcludeerd, een fors grotere kans om werkloos te worden. Deze groep mensen zijn zoals Marieke Blom, hoofd-econoom van ING, het verwoordde ‘eigenlijk het nieuwe stootkussen van de economie’.

Hiertegenover staat dat volgens diverse geïnterviewden mensen met een goede arbeidsmarktpositie die werken in markten van schaarste, hun arbeidsmarktpositie kunnen verzilveren en zelfs sneller aan werk kunnen komen via platformen. Volgens Willem Pieter de Groen (research fellow CEPS) hebben bijvoorbeeld ‘veel klusjesmannen die een goede rating hebben voldoende werk en kunnen [ze uit klussen] kiezen. Dus die hebben voor hun gevoel heel weinig werkonzekerheid’. Platformwerk zou voor hen vaak beter zijn dan wat ze in de traditionele arbeidsmarkt kunnen vinden.

Weinig werkzekerheid op platformen met stukloon en kortetermijntransacties

Er zijn niet alleen verschillen tussen mensen, maar ook tussen platformen. Volgens Willem Pieter de Groen zit, als we naar het type platform kijken, ‘de meeste onzekerheid bij al die stuklonen en die transacties gericht op korte termijn’. Doordat het werk zo kort duurt, zit men bijna meteen met minder werk als het aantal opdrachten afneemt. Hierbij moeten we, aldus De Groen, niet alleen kijken naar de lange termijn, maar ook of men genoeg werk heeft op alle tijden van de dag en alle dagen van de week. Hij geeft hierbij het voorbeeld van een maaltijdbezorger die een piek kan hebben rond etenstijd in het weekend, maar de andere dagen en tijden veel minder of geen werk kan hebben.

Volgens Martijn Arets (zelfstandig expert), maakt het ook uit hoe platformen hun data inzetten. Platformen hebben bijvoorbeeld de mogelijkheid om platformwerkers meer werkzekerheid te bieden door op basis van historische data te voorspellen hoeveel werk er wanneer ongeveer komt. Zoals hij verwoordt:²

Sommige platformen kijken heel erg goed naar de balans tussen vragers en aanbieders. Deliveroo, die heeft bijvoorbeeld een bepaalde agenda waarbij je je op moet geven voor diensten om te mogen rijden, waarbij ze ook op een gegeven moment zeggen van: oké, nu niet meer. En daarmee kun je natuurlijk wel een soort van garantie van werk bieden, omdat je op basis van historische data kunt voorspellen hoeveel werk er ongeveer komt en daar neem je mensen voor aan. Terwijl bij een Uber Eats zich iedereen spontaan moet aanmelden, en dan kan het zijn dat er in één keer gewoon veel meer mensen zijn dan werk. (Martijn Arets, zelfstandig expert platformwerk)

Een meer inclusieve arbeidsmarktdeelname?

Hoe werkt dit nu uit voor verschillende sociale groepen? Over het algemeen wordt ervan uitgegaan dat groepen die het normaal gesproken moeilijk hebben om aan werk te komen meer kansen hebben bij platformwerk dan bij standaardwerk door de geringe drempels die platformen bij de toetreding opwerpen. Bij de meeste platformen kan iedereen zich aanmelden en als er selectiecriteria zijn, dan worden deze (grotendeels) door een algoritme toegepast in plaats van door een persoon. Bovendien duren klussen vaak kort, waardoor opdrachtgevers mensen zonder al te veel risico kunnen aannemen en kunnen kijken hoe deze personen in de praktijk functioneren in plaats van af te gaan op iemands cv, ervaring, stereotypering en verwachtingen. Dit lage risico remt mogelijk de neiging om onderscheid te maken. Werkzekerheid hangt dus (theoretisch) af van datgene wat mensen hebben gedaan en niet van wie ze zijn (Woodcock en Graham 2020).

Bij dit optimistische beeld worden echter ook twee kanttekeningen gemaakt. Ten eerste kan het beoordelingsalgoritme aannames bevatten, bijvoorbeeld indien er sprake is van kunstmatige intelligentie waarbij er op basis van bestaande criteria geleerd wordt dat bestaande groepen moeten worden bevoordeeld. Ten tweede kunnen opdrachtgevers, bewust of onbewust, beïnvloed worden door allerlei individuele eigenschappen van een persoon die niet direct gerelateerd zijn aan de kwaliteit van de geleverde arbeid, zoals gender of afkomst (Beerepoot en Lambregts 2015; Rosenblat en Stark 2016, 2017; Frenken en Schor 2017).

Empirisch onderzoek laat, in lijn met de gedachte dat platformen kansen bieden voor achtergestelde groepen, zien dat mensen met een migratieachtergrond, een andere nationaliteit of kleur (Smith 2016; Berger et al. 2019; Hoang et al. 2020; Urzì Brancati et al. 2020), mensen met een fysieke of mentale beperking (Kuek et al. 2015; Berg et al. 2018; Pesole et al. 2018; Joyce et al. 2019; Rani en Furrer 2019) en jongeren (Ter Weel et al. 2018; Serfling 2019; Urzì Brancati et al. 2020) relatief vaak via platformen werken. Lageropgeleiden (Ter Weel et al. 2018; Serfling et al. 2019; Urzì Brancati et al. 2020) en vrouwen (bv. Lepanjuuri et al. 2018; Serfling 2019; Urzì Brancati et al. 2020) blijken echter *niet* vaker via platformen te werken dan hogeropgeleiden en mannen.³ Dit wijst er ook op dat meer specifieke en eventueel aanvullende verklaringen nodig zijn.

Een mogelijke verklaring is dat ook het aanbod van platformwerk in ogenschouw moet worden genomen. Het grote aandeel raciale minderheden en personen met een migratieachtergrond kan, naast de openheid van de platformeconomie, tevens worden verklaard doordat veel platformwerk relatief eenvoudig (laagopgeleid) werk betreft en in het Engels wordt aangeboden (bv. Goods et al. 2019; Hoang et al. 2020). Het aandeel jongeren wordt mede veroorzaakt door de eenvoud van het werk, waardoor het werk geschikt is als bijbaan of als tussenoplossing tot men een baan heeft die aansluit bij de opleiding. Diverse platformen richten zich dan ook vooral op jongeren, zoals die voor maaltijdbezorging of horecawerk (Ter Weel et al. 2018). Het grote aandeel platformwerkers met een beperking, langdurige ziekte of stoornis lijkt daarnaast verklaard te kunnen worden door het grote aanbod van online werk. Dit biedt mensen met een beperking of stoornis, zoals een depressie, angststoornis of sociale fobie, kansen, omdat de klussen thuis en redelijk anoniem kunnen worden uitgevoerd. De oververtegenwoordiging van mensen met een beperking, langdurige ziekte of stoornis wordt dan ook vooral gerapporteerd in internationale studies naar online platformwerk (Berg et al. 2018; Joyce et al. 2019; Rani en Furrer 2019). De iets lagere deelname van vrouwen zou daarnaast verklaard kunnen worden door de hoeveelheid traditioneel masculiene klussen in de platformeconomie, zoals voor taxi-chauffeurs. Aan de andere kant wijzen studies ook op de grote stereotiepe feminiene sectoren, zoals de zorg, waar platformen als Care.com actief zijn (Woodcock en Graham 2020).⁴ Mogelijk zijn dus nog andere verklaringen nodig.

De geringe deelname van lageropgeleiden lijkt verder niet verklaard te kunnen worden door het aanbod van platformwerk, aangezien de meeste klussen betrekkelijk eenvoudig zijn. Hogeropgeleiden voeren dan ook betrekkelijk vaak eenvoudig platformwerk uit, zoals crowdwerk (Berg et al. 2018) of het vervoeren van maaltijden of personen (Andreotti et al. 2017). Een verklaring hiervoor is dat er extra vaardigheden bij het werk komen kijken (zoals ICT-vaardigheden) en er toch de nodige drempels zijn om platformwerk te verrichten. Zo stelt Uber allerlei eisen aan een auto, waarbij het waarschijnlijker is dat hogeropgeleiden aan de eisen voldoen, omdat ze vaak duurdere auto's hebben (Schor en Attwood-Charles 2017).

Bij dit alles moet worden aangetekend dat de arbeidsmarktdeelname maar één onderdeel van de werkzekerheid is. Zo zouden, zoals hiervoor reeds werd aangegeven, met name platformwerkers met een slechte arbeidsmarktpositie makkelijker zonder werk kunnen komen te zitten. Met name bij personen met een migratieachtergrond en raciale en etnische minderheidsgroepen wordt opgemerkt dat zij vaak het slechtst betaalde werk uitvoeren met de minste bescherming en zekerheden, waardoor ze bijvoorbeeld betrekkelijk snel zonder werk kunnen komen te zitten (Hoang et al. 2020; Urzì Brancati et al. 2020). In lijn hiermee blijkt dat bepaalde groepen vaak slechtere ratings van opdrachtgevers krijgen. Hannák et al. (2017) onderzochten bijvoorbeeld de profielen van 13.500 Amerikanen die ofwel verschillende virtuele taken (via Fiverr) ofwel kleine huishoudelijke klussen (via TaskRabbit) verrichten en vonden dat vrouwen en raciale minderheden lagere ratings kre-

gen dan op grond van bijvoorbeeld hun ervaring en profiel verwacht kon worden. In het bijzonder kregen zwarte mannen, of mannen waarvan verwacht werd dat ze zwart waren, significant lagere ratings en minder ratings dan andere (vooral witte) mannen of mensen met soortgelijke professionele ervaring. Ook vrouwen, en dan met name witte vrouwen, ontvingen minder reviews dan mannen met soortgelijke ervaring. Dit kan onder andere doorwerken op de kans dat men opdrachten krijgt en de prijs die men daarvoor kan vragen.

Kortom, veel groepen die het traditioneel moeilijk hebben om aan een baan te komen werken via platformen. Zij voeren echter mogelijk wel het platformwerk uit met de minste bescherming en zekerheden en lopen de kans om, bijvoorbeeld vanwege hun afkomst, minder snel aangenomen te worden door opdrachtgevers, waardoor ze betrekkelijk snel zonder werk kunnen komen te zitten.

4.3 Het inkomen

Platformwerk betreft vaak laag en ten opzichte van de traditionele economie slecht betaald werk

In de platformeconomie krijgen platformwerkers betaald voor het uitvoeren van (vaak kleine) klussen. Hierbij bewegen de prijzen vaak mee met de markt. Hoe meer opdrachten er zijn en hoe minder platformwerkers, hoe hoger de prijzen vaak zijn. De prijzen kunnen zelfs per dag verschillen.

De klussen die worden aangeboden, behelzen vaak relatief eenvoudig werk. Platformen dragen hier ook aan bij door banen op te knippen in relatief eenvoudige klussen (Woodcock en Graham en 2020; Ivanova 2018). Net als in de traditionele economie wordt eenvoudig werk vaak relatief slecht betaald.

Maar los hiervan kunnen er redenen worden aangedragen waarom de verdiensten voor vergelijkbaar werk in de platformeconomie lager liggen dan in de traditionele economie. Specifiek aan de platformeconomie is dat de verdiensten in grote mate tot stand komen via marktwerking, waarbij de prijzen van een klus vaak niet van tevoren vaststaan, maar aan de hand van vraag en aanbod tot stand komen. Hierbij is de marktmacht van platformwerkers vaak relatief beperkt, omdat ze onderling met elkaar concurreren. Daarentegen kunnen opdrachtgevers profiteren, doordat zij via platformen makkelijker op prijs kunnen selecteren en heeft het platform als bemiddelaar een bijzonder sterke positie. Zo kan het platform de algemene voorwaarden bepalen, heeft deze inzicht in het algoritme en alle verzamelde informatie en kan het de verdiensten van tevoren bepalen (bv. Srnicek 2017; Borowiak 2019). Veel platformen proberen daarbij een overaanbod van platformwerkers te creëren om zo altijd aan de vraag van opdrachtgevers te kunnen voldoen. Dit vergroot de waarde van opdrachtgevers, maar gaat ten koste van de verdiensten van platformwerkers (Woodcock en Graham 2020).

Tevens kunnen platformen door met zelfstandigen te werken kosten overhevelen naar de individuele platformwerkers, zoals de aanschaf van materialen en het afdragen van pensioenpremies (Forde et al. 2017; OECD 2018; Berg et al. 2018; Ravenelle 2019a). Door met zelfstandigen te werken, vaak vanuit een ander land te opereren en niet alle kosten mee te nemen bij het calculeren van de verdiensten, of hier simpelweg geen inzicht in te geven, kan men in een aantal gevallen ook het minimumloon omzeilen.

De verdiensten zouden vooral laag zijn bij online werk. Dit is een betrekkelijk groot onderdeel van de platformeconomie. Zo gaf in een Nederlandse enquête bijna twee derde van de platformwerkers aan online klussen uit te voeren (Ter Weel et al. 2020).⁵ Door op grote schaal online werk aan te bieden draagt de platformeconomie eraan bij dat werk digitaal kan worden geoutsourcet naar alle delen van de wereld. Hierdoor is er sprake van zogenoemde *wage convergence*, waarbij de lonen zich aan die van lagelonenlanden aanpassen (zie bv. Beerepoot en Lambregts 2015; De Groen et al. 2016; Degryse 2016).

Dit alles doet vermoeden dat platformwerk vaak laagbetaald is en mogelijk slechter betaald wordt dan in de traditionele economie. Vooral online werk zou slecht betalen.

Een overzicht van empirische studies naar de verdiensten van platformwerk (zie bijlage E, te vinden via www.scp.nl bij dit rapport) bevestigt dat platformwerk inderdaad vaak betrekkelijk laagbetaald werk behelst, hoewel er zeker ook uitzonderingen zijn. Onderzoek dat een directe vergelijking met de traditionele economie maakt, is schaars, maar bevestigt dat de verdiensten in de platformeconomie vaak lager liggen dan in de traditionele economie (Dunn 2017). Andere studies bevestigen dat een ruime hoeveelheid platformwerkers onder het minimumloon verdient. Hierbij wordt echter wel vaak ingezoomd op een bepaald type werk, waardoor onduidelijk blijft hoe groot het totale aantal is. Uitzondering is een studie van Lapanjuuri et al. (2018). Op basis van een steekproef onder respondenten van de British Social Attitudes survey laten zij zien dat ruim een derde van de respondenten die in de platformeconomie werkten onder het minimumloon verdiende. Voor Nederland is niet exact duidelijk hoe groot deze groep is. Nederlands onderzoek van Ter Weel et al. (2018) onder ruim 5000 respondenten, waarvan 115 platformwerkers, biedt de meeste aanknopingspunten. Het onderste kwartiel platformwerkers rapporteerde een gemiddelde verdienste van 8 euro per uur. De verdiensten van deze laatste groep lagen daarmee gemiddeld genomen onder het minimumloon.⁶ De situatie is mogelijk dus niet heel veel anders in Nederland.

Kader 4.1 Ervaringen van mensen die zijn gestopt

Het is mogelijk dat platformwerkers een selectieve groep bevat. Wat dit betreft is het interessant om ook te kijken naar de mensen die zijn gestopt. Het blijkt dat een kleine minderheid van de platformwerkers het werk in de toekomst wil voortzetten (Lapanjuuri et al. 2018) en dat ook daadwerkelijk een groot aantal (tussen de 40% en 60%) binnen jaar stopt (Berg et al. 2018; Hall en Krueger 2018; Urzi Brancati et al. 2020).

Ter Weel et al. (2018) geven iets meer inzicht in de redenen waarom platformwerkers stoppen. Onder 189 ex-platformwerkers was de belangrijkste reden om te stoppen dat het werk onvoldoende betaalde. Daarnaast speelde een rol dat men het werk toch niet kon combineren met andere zaken, het werk niet was wat men ervan had verwacht, men onvoldoende opdrachten ontving, of simpelweg omdat men ander werk had gevonden. Internationale studies laten een vergelijkbaar beeld zien, waarbij er geen duidelijk verschil tussen landen valt waar te nemen. (CIPD 2017; Forde et al. 2017; Lapanjuuri et al. 2018)

Vooraf eenvoudig online werk betaalt slecht

Het laagstbetaalde platformwerk betreft inderdaad het online werk. Vooral het meest eenvoudige online werk, het zogenoemde crowdwerk, betaalt weinig. Op platformen die dit werk aanbieden, zoals Mechanical Turk, CrowdFlower en Clickworker, liggen de verdiensten dan ook vaak (ver) onder het minimumloon van hogelonenlanden (zie bv. Berg 2016; De Groen en Maselli 2016; Martin et al. 2016; Forde et al. 2017; Berg et al. 2018; Rani en Furrer 2019). Gedeeltelijk komt dit dus door de wereldwijde concurrentie. Tevens zijn de lage verdiensten te wijten aan de grote hoeveelheid extra kosten die crowdwerkers maken. Uit grootschalig onderzoek onder crowdwerkers blijkt dat ongeveer een kwart (Berg 2016) tot een derde (Berg et al. 2018; Hara et al. 2018) van de respondenten zijn tijd besteedde aan onbetaalde taken, zoals het zoeken naar opdrachten. Bovendien worden veel crowdwerkers vaak niet betaald voor klussen die ze hebben uitgevoerd. Dit wordt in de hand gewerkt door het beleid van platformen zoals Mechanical Turk en Clickworker, dat stelt dat opdrachtgevers niet hoeven te betalen als ze aangeven niet tevreden te zijn. Uit een internationale enquête van Berg et al. (2018) onder 3500 crowdwerkers blijkt dat bijna 90% van de crowdwerkers hier geregeld mee te maken heeft. Hara et al. (2018) vonden door middel van een stukje software dat gebruikers konden installeren, dat van de 3,5 miljoen afgeronde taken op Mechanical Turk 12,8% niet werd betaald.

Eenvoudig fysiek werk verdient mogelijk niet slechter dan in de traditionele economie

In vergelijking met het eenvoudige online werk betaalt het eenvoudig fysiek werk betrekkelijk goed. In het bijzonder is er in de literatuur veel aandacht voor de verdiensten van koeriers en taxichauffeurs die goed zichtbaar zijn in het openbare leven en in de media. Een belangrijke vraag hierbij is of de verdiensten lager zijn dan in de traditionele economie. Internationaal onderzoek doet vermoeden van wel. Uit een studie van Zoepf et al. (2018) onder 1100 Amerikaanse Uber- en Lyft-chauffeurs bleek bijvoorbeeld dat het modale bruto-inkomen \$3,37 per uur bedroeg. Hierbij maakte bijna een derde van de chauffeurs verlies wanneer kosten voor het onderhoud en eventueel de afschrijving of huur van de auto werden meegenomen.⁷

In Nederland zijn de verdiensten echter mogelijk *niet* lager dan in de traditionele economie. Zo laten Fourage en Steens (2020) op basis van administratiedata van Uber⁸ zien dat in 2019 Amsterdamse Uber-chauffeurs € 22,62 bruto per uur verdienden. Het gemiddelde bedrag was iets lager dan in 2016, toen men gemiddeld € 24,48 bruto per uur verdiende.⁹

NRC (2020) berekende op basis van schattingen van taxichauffeurs van Uber, vakbond FNV en Admini-Desk (een in taxi's gespecialiseerd administratie- en boekhoudkantoor) dat dit neerkomt op gemiddeld € 16 bruto per uur, na aftrek van bijvoorbeeld benzine- en onderhoudskosten. Dat is niet bijzonder hoog, maar zou meer zijn dan het cao-loon van een ervaren chauffeur in loondienst. Een kwart van de chauffeurs zou echter minder dan € 9 per uur verdienen. Dit ligt wel flink onder het cao-loon. Er blijkt dus in Nederland vooral sprake van een grote verscheidenheid.¹⁰

In België zijn de inkomsten voor fysiek eenvoudig werk mogelijk zelfs hoger dan in de traditionele economie. Dit blijkt uit een aantal studies van De Groen et al. (2016, 2018) waarbij zij digitaal 'gescrapte' inkomstendata van het Belgische ListMinut (een platform waarop allerlei verschillende taken worden aangeboden) vergeleken met de inkomsten zoals opgegeven in traditionele enquêtes. Uit de vergelijking komt naar voren dat het uitlaten van de hond, het verzorgen van ouderen en het uitvoeren van klussen rond het huis beter verdienen dan vergelijkbaar werk in de traditionele economie. Een directe verklaring daarvoor wordt niet gegeven. Wel wordt aangegeven dat het hier om lokaal werk gaat dat personen maar voor een paar uur per week uitvoeren. Ook blijkt maar een zeer beperkt aantal klussen dat op het platform staat daadwerkelijk te worden uitgevoerd, zodat de platformwerkers waarschijnlijk alleen de beste betaalde klussen uitvoeren.

Complex werk verdient beter, maar in het geval van online werk slechter dan in de traditionele economie

Tegenover de betrekkelijk lage verdiensten bij eenvoudig werk zijn de verdiensten van complex werk relatief goed. Uit grootschalig Australisch onderzoek bleek bijvoorbeeld dat ruim een vijfde van de ondervraagde respondenten die via platformen werkten meer dan 50 dollar per uur verdiende (McDonald et al. 2019). Deze respondenten werkten voornamelijk in de 'sales- & marketingsupport' en 'professional services'. En vergelijkbare bevindingen werden in grootschalig Duits onderzoek gevonden (Serfling 2018, 2019). Het is daarom goed mogelijk dat dit ook in Nederland het geval is.

Ten aanzien van fysiek complex werk is het niet duidelijk of dit werk beter of slechter verdient dan in de traditionele economie. Bij online complex werk zijn er wel empirische aanwijzingen dat dit slechter verdient. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek van Dunn (2017), waarbij hij de verdiensten van ruim 12.000 Amerikaanse online platformwerkers vergeleek met de verdiensten van ruim zes miljoen Amerikanen die in de traditionele economie werkten. De verklaring waarom met name de verdiensten van complex werk relatief laag zijn, is aldus Dunn dat platformwerkers daar ook concurreren met mensen zonder diploma, waardoor er een *race to the bottom* ontstaat. Schörpf et al. (2017: 52) laten op basis van twintig diepte-interviews in Oostenrijk een vergelijkbaar beeld zien voor de inkomsten van hogeropgeleiden in de creatieve industrie. Volgens hen is het vaak een kwestie van 'how low will I go?'. De extra concurrentie door de openheid van platformen (zoals in § 4.2 besproken) heeft dus als nadeel dat dit de verdiensten drukt. Logischerwijs is dit vermoede-

delijk met name het geval voor werk waarbij opdrachtgevers vooral op prijs in plaats van kwaliteit selecteren.

Hiermee in overeenstemming laten diverse studies zien dat met name de verdiensten van mensen met veel ervaring en vaardigheden op diverse platformen laag zijn. Dit komt doordat platformen na verloop van tijd een systeem creëren waarin er voldoende platformwerkers zijn en opdrachtgevers selecteren op de goedkoopste krachten en op basis van ratings die niet noodzakelijk hoog correleren met opleiding en ervaring (Beerepoot en Lambregts 2015; Martin et al. 2016; Schörpf et al. 2017; Rani en Furrer 2019).

Een goede arbeidsmarktpositie is cruciaal voor goede verdiensten

Hiervoor bleek al op verschillende plekken dat er grote verschillen in inkomsten bestaan tussen platformwerkers, ook als ze hetzelfde werk verrichten. Het duidelijkste komt dit naar voren in de hiervoor genoemde studie van Dunn (2017). Uit de studie blijkt dat verreweg de meeste platformwerkers per uur minder verdienen dan vergelijkbare werknemers in de traditionele economie, maar een klein aantal aanzienlijk meer.

Deze aanzienlijke verschillen tussen platformwerkers die hetzelfde type werk uitvoeren, zijn mogelijk doordat op de meeste platformen de verdiensten grotendeels op basis van marktwerking tot stand komen. Van groot belang hierbij is de onderhandelingspositie die men heeft. Hoe beter deze is, hoe hoger de prijs die men kan vragen. Voor een belangrijk gedeelte komt deze positie voort uit de reputatie die platformwerkers hebben. Deze reputatie is vaak grotendeels gebaseerd op de ratings van de opdrachtgevers en gaat in veel gevallen verder dan ervaring en opleiding. Het betreft bijvoorbeeld ook hoe klantgericht men is, hoe snel men opdrachten accepteert en hoeveel klussen men annuleert.

Een beleidsmedewerker van het ministerie van szw benadrukte dat naast de reputatie ook de mate waarin platformwerkers van het werk ‘afhankelijk zijn’ een rol speelt, omdat personen die afhankelijk zijn van het werk minder kieskeurig kunnen zijn in het werk dat ze aannemen. Tot slot benadrukte Erik Stam (hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap) dat ook ‘het uniek zijn’ van belang is, omdat men dan minder concurrentie heeft.

Je zult dan ook een grote groep hebben die onder het minimum duikt, maar je zult ook een groep hebben die haar marktwaarde weet te verzilveren en dus veel via zo'n platform weet binnen te halen. Dus het systeem wordt schever. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

Dus het kan wel degelijk ook aan de onderkant kansen bieden, alleen mijn logica zegt: het biedt meer voordelen aan iedereen die schaars is en kwaliteit biedt. (Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

Het heeft er ook mee te maken in welk segment je van de arbeidsmarkt zit. Dus als je in het supergespecialiseerde, hoogbetaalde segment zit dan is dit een hele prettige manier om je werk aan te bieden en te zeggen van: ik werk drie maanden en de andere negen maanden ga ik op wereldreis. (Erik Stam, hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap)

Er is veel onzekerheid over de hoogte van het inkomen

Platformwerkers hebben in de regel niet alleen een laag inkomen, maar ervaren vaak ook onzekerheid over de hoogte van hun inkomsten. Gedeeltelijk komt dit door het gebrek aan werkzekerheid, zoals hiervoor beschreven, maar het komt ook door de marktwerking, waardoor prijzen zich vaak constant aan de markt aanpassen. Daarnaast weten platformwerkers niet altijd van tevoren wat ze betaald krijgen en of ze worden uitbetaald. Zo weten bij Uber de chauffeurs pas wat ze verdienen op het moment dat ze een rit accepteren (Maatescu en Nguyen 2019).

Als het werk een hoofdkomen vormt, verdient men in de regel minder

Het belang van een goede arbeidsmarktpositie komt tot uiting in het gegeven of men het werk als bijbaan of als hoofdkomen gebruikt. Keith et al. (2019) constateren bijvoorbeeld op basis van een enquête onder bijna 1200 respondenten dat de verdiensten op Mechanical Turk lager zijn voor personen voor wie het werk het hoofdkomen vormt dan voor mensen die het werk als bijbaantje hebben. Volgens hen is de reden hiervoor, dat als het werk een bijbaan is, mensen eerder alleen de bestbetaalde klussen accepteren. Als het werk het hoofdkomen vormt, kan men zich dit niet veroorloven. In plaats daarvan preferreert men de zekerheid van inkomsten. Men heeft dus minder ruimte en een slechtere arbeidsmarktpositie.

Schor et al. (2020) doen een vergelijkbare constatering op basis van 112 diepte-interviews met Amerikanen die werkten voor zeven verschillende platformen. Zij constateren dat hoe minder vaardigheden nodig zijn op een platform, hoe lager de verdiensten zijn en hoe vaker het werk als hoofdkomen wordt gebruikt.

Dus de groep die mogelijk de verdiensten het meeste nodig heeft, verdient het minste. Daarentegen kunnen personen die het werk als bijbaan gebruiken hun inkomsten diversifiëren, waardoor ze minder van één baan afhankelijk worden. De extra inkomsten kunnen ze dan bijvoorbeeld gebruiken om hun schulden af te lossen, om te sparen of om iets extra's te kopen (Doucette en Bradford 2019).

Kwetsbare groepen profiteren het minste

Het belang van een goede arbeidsmarktpositie doet ook vermoeden dat sociale groepen in kwetsbare posities slechter verdienen dan andere groepen. Volgens Woodcock en Graham (2020) werken bestaande ongelijkheden door in de platformeconomie, zodat groepen die

in de traditionele economie relatief slecht verdienen dit ook in de platformeconomie doen. Recente empirische gegevens uit de VS ondersteunen deze aanname.

Hoang et al. (2020) concluderen op basis van een representatieve enquête, waaraan 500 Amerikanen die platformwerk verrichten deelnamen, dat de platformeconomie sterk gesegregeerd is en daarmee geen homogene industrie is. Binnen de platformeconomie spelen dus sociale mechanismen, waarbij sociaal-economische en demografische kenmerken grote invloed hebben op het type werk dat verricht wordt. De resultaten suggereren dat *disadvantaged groups* (dat wil zeggen lageropgeleiden, jongeren, raciale minderheidsgroepen, niet-Amerikaanse burgers, vrouwen en mensen die gescheiden zijn) vaker financieel afhankelijk zijn van het platformwerk en minder vaak platformwerk verrichten die hun economische positie versterkt.

Wat dit betreft is er vooral veel onderzoek naar genderverschillen gedaan. Een grote verscheidenheid aan studies vindt dat, net als in de traditionele economie, vrouwen in de platformeconomie vaker in slecht betaalde (vaak 'feminiene') sectoren werken en voor dezelfde klus minder goed betaald worden dan mannen, ook wanneer rekening wordt gehouden met een ruime hoeveelheid factoren zoals leeftijd, opleiding, etniciteit, ratings, ervaring en het aantal uren dat men per week werkt (De Groen et al. 2016; Barzilay en Ben-David 2017; Chan en Wang 2018; Dubey et al. 2017; Foong et al. 2018; Serfling 2019; Balaran et al. 2017; Churchill en Craig 2019; Hoang et al. 2020). Barzilay en Ben-David (2017) downloadden de profielen van ruim 4600 platformwerkers op een wereldwijd opererend online platform en vonden dat binnen alle tien verschillende typen werkzaamheden die zij onderzochten, dat vrouwen per uur minder verdienen dan mannen. Wel kunnen vrouwen, doordat ze een lager uurloon vragen, mogelijk meer klussen verkrijgen, waardoor ze in totaal meer kunnen verdienen (Gomez-Herrera en Müller-Langer 2019).¹¹ Volgens Chan en Wang (2018) hebben vrouwen binnen de platformeconomie vooral een grotere kans dan mannen met een vergelijkbaar profiel om een klus te verkrijgen in 'feminiene' sectoren, terwijl ze een kleinere kans maken om te worden aangenomen als manager. Bij Uber blijken vrouwen echter meer (Berger et al. 2019) of net zo veel (Cook et al. 2018) als mannen te verdienen als er rekening wordt gehouden met de 'preferenties' van mannelijke en vrouwelijke chauffeurs, zoals hoe hard men rijdt, waar men rijdt en de ervaring die men heeft.¹² Dit zou komen doordat de prijzen tot stand komen op basis van een algoritme dat genderneutraal is (Cook et al. 2018; Berger et al. 2018).

Ook is er het nodige onderzoek dat naar de verdiensten van verschillende jongeren en ouderen heeft gekeken. Waar in de traditionele economie het inkomen vaak automatisch meebeweegt met de leeftijd en ervaring is dit in de platformeconomie niet noodzakelijk het geval. Cook et al. (2019) laten bijvoorbeeld aan de hand van crosssectionele data zien dat de verdiensten van Amerikaanse taxichauffeurs de eerste twintig jaar van hun carrière langzaam toenam. Daarentegen verdienen op Uber twintigers en dertigers ongeveer evenveel, maar verdienen oudere chauffeurs minder doordat ze op minder aantrekkelijke tijden

en plaatsen rijden. Hier zijn, in tegenstelling tot de traditionele arbeidsmarkt, jongeren dus zelfs in het voordeel.

4.4 De werkdruk

Er zijn zowel factoren die de werkdruk verhogen als die de werkdruk verlagen

De literatuur benadrukt dat er bij de ervaren werkdruk niet alleen moet worden uitgegaan van de werkeisen, maar ook van de hulpbronnen die mensen hebben om hiermee om te gaan, zoals de vaardigheden die zij hebben en de autonomie om zelf de dag en het werk in te delen. Als de hulpbronnen (ruim) voldoende zijn om het werk te doen, zou er geen sprake zijn van werkdruk, terwijl als de hulpbronnen en eisen niet op elkaar aansluiten, er wel sprake zou zijn van werkdruk (Karasek 1998; Bakker en Demerouti 2007; Schaufeli et al. 2009; Schieman et al. 2009; Mauno et al. 2010; Coelho et al. 2018).

Theoretisch kan platformwerk de werkdruk zowel verhogen als verlagen. Aan ene kant zijn de werkeisen vaak gering, doordat de klussen vaak betrekkelijk eenvoudig zijn en er vaak sprake is van een hoge mate van autonomie. Zo kunnen platformwerkers meestal grotendeels zelf bepalen hoeveel klussen ze aannemen, wat hen, althans in theorie, de mogelijkheid geeft om niet te veel hooi op de vork te nemen. Bovendien kunnen platformwerkers, zoals we in paragraaf 4.5 verder zullen uitwerken, in grote mate hun eigen werktijden bepalen. Mits de eisen van het platform niet te streng zijn, kunnen ze ook kiezen hoe ze de taken uitvoeren. Hierdoor hoeven ze zich niet opgejaagd te voelen, bijvoorbeeld door een baas.

Aan de andere kant zijn de werkeisen potentieel hoger dan ze op het eerste gezicht lijken, doordat bij het meeste platformwerk meer komt kijken dan alleen de vaardigheden die nodig zijn voor de daadwerkelijke klus (Berg et al. 2018; Pesole et al. 2018; Rani en Furrer 2019). Zo zijn communicatie- en schrijfvaardigheden van belang om met de opdrachtgevers te communiceren en zijn ICT- en analytische vaardigheden van belang om algoritmes te begrijpen, informatie te verzamelen en plug-ins te installeren die attenderen op de beste taken of waarschuwen voor slechte opdrachtgevers. Daarnaast zijn discipline en ondernemingszin van cruciaal belang om voldoende klussen te verkrijgen en uit te voeren (Nemkova et al. 2019; Manriquez 2018; Jarrahi en Sutherland 2019). Bovendien kan de competitie om de beste klussen te verkrijgen en de onzekerheid over voldoende werk platformwerkers opjagen om regelmatig naar de beste klussen te zoeken en kan het zorgen dat mensen zich tekortgedaan voelen als ze een klus niet krijgen (Gandini 2015; Martin et al. 2016; Lehdonvirta 2018). Dat men per klus meer betaald wordt, en dus meer verdient als men sneller werkt, draagt hieraan bij (Davis en Hoyt 2020).

De empirie geeft vooralsnog geen duidelijke doorslag of de werkdruk bij platformen hoger of lager is dan bij vergelijkbaar ander werk. De CIPD (2017) constateert dat de flexibiliteit en autonomie voor platformwerkers in het Verenigd Koninkrijk in de praktijk hoger zijn dan

die van niet-platformwerkers. En in de tweede wave van de Europese COLLEEM-survey (zie kader 4.2) gaf de helft van de ondervraagde platformwerkers aan enige stress in het werk te ervaren (Urzi Brancati et al. 2020). Het blijft echter onduidelijk of deze percentages hoger zijn dan bij andere werkenden en of dit zich ook vertaalt in een lagere werkdruk. Zo hoeft (een beetje) stress niet meteen in een (te) hoge werkdruk te resulteren; uit onderzoek naar werkdruk blijkt dat enige stress de productiviteit en tevredenheid met het werk zelfs kan verhogen (Ganster en Rosen 2013).

Kader 4.2 Het COLLEEM-project

Het COLLEEM-project is een van de meest invloedrijke projecten over de platformeconomie vanwege zijn schaal, diepgang en ruime hoeveelheid publicaties. Dit project is opgezet door twee aan de EU gelieerde organisaties (de Joint Research Center en het DG Employment, Social Affairs and Inclusion). Het doel is om het aantal platformen en platformwerkers in kaart te brengen en om meer inzicht te geven wie de platformwerkers zijn. Het meeste onderzoek is gebaseerd op twee enquêtes die beide de naam van het project dragen. In de eerste wave namen 32.409 respondenten uit veertien landen deel (Pesole et al. 2018), terwijl in de tweede wave 38.878 respondenten uit zestien landen participeerden (Urzi Brancati et al. 2020). Nederland was bij beide waves een van de onderzochte landen. Niet alleen is er veel onderzoek gedaan op basis van deze twee surveys, de surveys worden ook vaak als referentiepunt gebruikt in ander onderzoek.

Er is een grotere werkdruk als er gebruik wordt gemaakt van online monitoring en ratings

Onderzoek suggereert dat er substantiële verschillen zijn tussen platformen. Belangrijk aspect is hierbij de mate waarin platformen het werk online monitoren en aansturen. In de tweede wave van de COLLEEM-survey gaf 59% van de respondenten aan onder constante monitoring te staan (Urzi Brancati et al. 2020). Zoals recent door het Rathenau Instituut is geschetst, kan deze monitoring en aansturing de autonomie van platformwerkers (en werkenden in de traditionele economie) beperken en daarmee de werkdruk verhogen (Das et al. 2020, zie ook Chan 2019; Rosenblat en Stark 2016; Rosenblat et al. 2017).¹³ Shapiro (2018) spreekt wat dit betreft van ‘soft control’ die tegenover de papieren autonomie staat.

Willem Pieter de Groen maakt hierbij een interessante aantekening en geeft aan dat platformwerkers bij platformen zonder al te veel sturing een te hoge werkdruk kunnen ervaren op het moment dat men onvoldoende weet waar men aan toe is:

Dat het platform eigenlijk zegt van: je moet het binnen een bepaalde tijd afleveren, dat zijn de meest automatisch gestuurde. Ik denk dat je daar ook de meeste werkdruk vindt. Bij die anderen valt de expliciete tijdsdruk wel mee. Maar als je naar die platforms kijkt, dan weten platformwerkers niet precies waar ze op afgerekend worden. En dat maakt het ook moeilijk. Dan kun je ook zeggen van: ja, ik weet het niet, dus ik ga maar zo snel mogelijk. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

Diverse empirische studies laten zien dat een andere voorspeller voor werkdruk het gebruik van ratings is. Om goede ratings te verkrijgen moeten platformwerkers overkomen als vriendelijk, attent, servicegericht, maar ook als competent en bijvoorbeeld bij creatieve opdrachten als creatief en uniek. Er kan dan ook een mentaliteit ontstaan waarbij platformwerkers constant met hun ratings bezig zijn. Diverse platformwerkers blijken dan ook allerlei extra dingen te doen om slechte ratings te voorkomen, van het uitvoeren van extra klussen in de creatieve sector (Schörpf et al. 2017) tot het aanbieden van extra zaken zoals pepermuntjes, een oplader voor een mobiele telefoon en het aanzetten van de favoriete muziek in het taxivervoer (Huws et al. 2017). Dit alles uit angst voor slechte ratings. Zoals Hochschild (2012) al eerder aantoonde bij mensen die in de servicesector werken, kan al dit extra werk (emotioneel) zeer uitputtend zijn. Verwijzend naar Hochschild laat een groot aantal studies dan ook zien dat de ratings zeer uitputtend kunnen zijn (bv. Rosenblat en Stark 2016; Huws et al. 2017; Newlands et al. 2018). Dit thema werd dan ook besproken door diverse geïnterviewden:

Hun vrijheid in autonomie en flexibiliteit hangt heel erg af van het platform, hoe ze daarin gecontroleerd en aangestuurd worden. Het lijkt heel vrij, maar het is niet zo vrij, maar dat weten we natuurlijk van de Ubers, dat is natuurlijk een arbeidsrelatie waarin je deels gestuurd wordt door evaluaties van de klant, je hoeft maar een foutje te maken en je hebt meteen o sterren of negatieve reviews. Dat geeft natuurlijk heel veel druk en ook vrij zijn ze om echt te kiezen wanneer ze genoeg gewerkt hebben en hoe beschikbaar ze voor klanten zijn. (Laura den Dulk, hoogleraar Arbeid, organisatie en werk-privé-vraagstukken)

Een slechte rating kan het in die zin heel erg voor je bepalen, en zeker als je net begint. Dus als jij 99 goeie ratings hebt en één iemand is chagrijnig ... Dat kan wel werkdruk opleveren. (Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

Kader 4.3 Wat moet er met de ratings gebeuren?

Uit diverse onderzoeken blijkt dat veel platformwerkers geregeld niet begrijpen hoe de ratings zijn opgebouwd en het niet eens zijn met de ratings die ze krijgen, met als gevolg dat ze er vaak zeer ontevreden over zijn (bv. Raval en Dourish 2016). Tegelijkertijd bleek uit een enquête van Newlands et al. (2018) dat de meeste van de 1699 ondervraagde platformwerkers toch ook niet volledig van de ratings af willen. Ze moeten, aldus de respondenten, vooral eerlijker, inzichtelijker en tweezijdig (dus ook dat men de klant kan beoordelen) worden en er moeten minder consequenties aan verbonden zijn.

Er is een grotere werkdruk als het werk het hoofdkomen vormt

Naast verschillen tussen platformen zijn er waarschijnlijk grote verschillen in de ervaren werkdruk tussen platformwerkers. Diverse studies benadrukken dat het belangrijkste onderscheid hier wederom is of mensen van het werk rond moeten komen of het werk als

bijbaan hebben (Lehdonvirta 2018; Joyce et al. 2019; Keith et al. 2019; Schor et al. 2020). Veel van de platformwerkers die van het werk moeten rondkomen, staan, zeker als ze weinig verdienen, onder druk om constant te werken. Een groot aantal platformwerkers maakt behoorlijk lange dagen, staat gedurende grote gedeeltes van de dag klaar om te werken, neemt weinig pauzes en werkt vaak aan meerdere opdrachten tegelijkertijd, vaak met strikte deadlines (bv. Yin et al. 2019; Christie en Ward 2019; Urzì Brancati et al. 2020).¹⁴ De druk om constant en snel te werken, is dan groot (Huws et al. 2017; Berg et al. 2018; Lehdonvirta 2018). Als het werk daarentegen wordt gebruikt als bijverdienste, staat men onder minder grote druk om klussen te verkrijgen en kan men selectiever zijn in welke opdrachten men aanneemt en onder welke voorwaarden, zeker als men een goede arbeidsmarktpositie heeft. Pesole et al. (2018) ondersteunen dit beeld aan de hand van de eerste wave van de COLLEEM-survey. Het blijkt dat naarmate respondenten meer uren werken en de verdiensten een groter gedeelte van het totale inkomen vormen, zij meer routinematigheid en stress ervaren.

Mensen met een migratieachtergrond ervaren mogelijk een hogere werkdruk

Minder is bekend over sociale verschillen. Diverse studies suggereren dat raciale minderheden en personen met een migratieachtergrond vaker stressvol platformwerk verrichten (Hoang et al. 2020; Woodcock en Graham 2020). Een studie van Ticona en Mateescu (2018) uit de vs bevestigt dit. Uit 43 diepte-interviews met mensen die via platformen als verzorgende werkten, bleek dat met name respondenten die zich als niet-wit identificeerden het gevoel hadden extra kritisch beoordeeld te worden door opdrachtgevers. Om hiermee om te gaan zouden zij extra hun best doen, extra op hun uiterlijk letten, vaker proberen te glimlachen en vaker hun sociale media aanpassen om er zeker van te zijn dat ze ook op die manier representatief overkomen. Hierdoor zou het werk voor hen (emotioneel) zwaarder zijn (Ticona en Mateescu 2018). Hoewel het onderzoek hierover vooral uit de vs komt, is het goed denkbaar dat dezelfde mechanismen ook in Nederland spelen, hoewel mogelijk minder prominent.

De vraag is of deze werkdruk door platformen wordt vergroot. Uit ander onderzoek weten we dat diverse bedrijven en uitzendbureaus bijvoorbeeld ook de voorkeur geven aan etnische meerderheden (Andriessen et al. 2015; Lancee 2019). Een verschil met platformwerk is echter dat er bij bedrijven en uitzendbureaus (althans in theorie) meer formele controlemechanismen zijn ingebouwd om dit te voorkomen, mensen in principe maar één keer worden aangesteld en de beoordeling van klanten meestal een kleinere rol speelt, waardoor werkenden zich niet telkens opnieuw hoeven te bewijzen. Daarnaast spelen op platformen ratings een belangrijke rol. Dat minieme verschillen in beoordeling cruciaal kunnen zijn om een opdracht te verkrijgen, terwijl uiterlijke kenmerken op profielen een grote rol spelen bij de totstandkoming van ratings (bv. door foto's) kan de druk op minderheden aanzienlijk vergroten (zie bv. Hannák et al. 2017). Vanwege de mechanismen die hiervoor worden benoemd, is het theoretisch dus aannemelijk dat de werkdruk voor minderheden groter is in de platformeconomie (Ticona en Mateescu 2018).

4.5 De ruimte voor zorg en andere aspecten van het privéleven

Er zijn veel mogelijkheden om werk op het privéleven af te stemmen

Een belangrijke belofte van online platformen is dat platformwerkers kunnen werken wanneer zij willen, waardoor zij het werk goed zouden kunnen combineren met andere taken. Bij bijna alle bestaande platformen kunnen platformwerkers min of meer zelf kiezen wanneer ze een klus aannemen en dus wanneer ze werken. Voor zover wij weten gaat dit niet alleen op voor de zzp'ers die voor platformen werken. De flexibiliteit lijkt dus niet zozeer gekoppeld te zijn aan de juridische status van platformwerkers, maar aan het platformmodel.¹⁵

De flexibiliteit geldt volgens een drietal geïnterviewden ook of misschien nog wel meer voor platformwerkers dan voor zzp'ers die niet via platformen werken. Omdat het zo gestructureerd is, zou het voor platformwerkers redelijk makkelijk zijn om zelfs op het laatste moment dingen af te zeggen of over te geven aan collega's of bekenden, wat bij andere zzp'ers in de regel moeilijker is. Met name voor incidentele zorgtaken kan dit goed van pas komen (Roeters et al. 2021a).

In veel gevallen is het platform-werken heel flexibel. Dus redelijk makkelijk, zelfs op het laatste moment om dingen af te zeggen. Zelfs degene die een bepaald arbeidscontract heeft ... die zijn zo gestructureerd dat je het ook weer kunt overgeven aan iemand anders. Het zijn korte shifts Dat zit bij bijna al die typen van platform-werken erin. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

Als een klus eenmaal is aangenomen, zijn er begrijpelijkerwijs wel vaak afspraken en deadlines. Afhankelijk van hoe strikt die zijn, hebben platformwerkers de ruimte om te manoeuvreren en bijvoorbeeld tussendoor de kinderen op te halen, vrienden te zien of te sporten (Pesole et al. 2018). Als men actief wordt aangestuurd vanuit een platform, dan ervaren, aldus Ivanova et al. (2018) en Griesbach et al. (2019), platformwerkers de notificaties van het algoritme in de regel als minder dwingend dan de controle van een menselijke baas, omdat men geen persoonlijke band met het algoritme heeft. Hierdoor hebben platformwerkers betrekkelijk veel ruimte om werk, zorg en privé te combineren.

Het blijkt dat voor veel platformwerkers deze flexibiliteit een belangrijke motivatie is om voor platformwerk te kiezen. Zo blijkt uit het Nederlandse onderzoek van Ter Weel et al. (2018) dat bijna twee derde van de 115 ondervraagde platformwerkers de flexibiliteit en de mogelijkheid werk en privé te combineren (zeer) belangrijk vindt om actief te zijn als platformwerker. Een ruime hoeveelheid grootschalige internationale studies laat een vergelijkbaar beeld zien (bv. Pesole et al. 2018; Churchill en Craig 2019; Urzì Brancati et al. 2020). Uit onderzoek van de CIPD (2017) blijkt daarnaast dat de flexibiliteit en autonomie van platformwerkers in het Verenigd Koninkrijk in de praktijk hoger zijn dan die van niet-platformwerkers. En in grootschalig Duits onderzoek gaf bijna de helft van de ruim

20.000 ondervraagde platformwerkers aan makkelijk werk en zorgtaken te kunnen combineren (Serfling 2019).

Voor de meerderheid van de platformwerkers lijkt deze belofte van de platformen dus grotendeels te kloppen. Bijna alle experts die zich hierover uitlieten, beamen dit. Ton Schoenmaekers en Eric te Brake van vno-ncw verwoordden dit als volgt:

Mensen in loondienst hebben vaak minder autonomie, minder eigenaarschap over hun eigen activiteiten, dus dit is een heel positieve kant hiervan. (Erik te Brake, teammanager, en Ton Schoenmaekers, beleidssecretaris, vno-ncw)

Vooraf vrouwen en fulltime platformwerkers kiezen vanwege de flexibiliteit voor het werk

Deze autonomie over de eigen activiteiten is extra aantrekkelijk voor mensen die niet onder een menselijke baas willen werken en voor mensen die het werk met zorgtaken willen combineren. In deze laatste categorie vallen bijvoorbeeld mensen met kinderen of die mantelzorg geven. In de regel voelen vrouwen zich nog altijd meer verantwoordelijk en nemen meer onbetaald werk op zich (CBS/SCP 2018). Om die reden ligt het voor de hand dat ze dit meewegen bij hun keuze voor het type werk.

Empirisch onderzoek bevestigt de hiervoor genoemde redenatie. In een enquête van de CIPD (2017) gaf ruim één op de tien platformwerkers in het Verenigd Koninkrijk aan voor het werk te hebben gekozen, omdat hij/zij niet voor een baas wil werken. Ook blijkt uit Europees onderzoek dat platformwerkers vaker kinderen hebben dan de algemene beroepsbevolking (Pesole et al. 2018; Serfling 2019). En uit onderzoek uit Engeland en de vs blijkt dat hoewel vrouwen minder vaak platformwerk verrichten, zij het werk vaker uitvoeren vanwege de flexibiliteit, bijvoorbeeld om werk met het gezinsleven te combineren (Barnes et al. 2015; CIPD 2017; Doucette en Bradford 2019). Diverse studies laten daarnaast zien dat vooral vrouwen de flexibiliteit ook inzetten om het werk om hun zorgtaken heen te plannen, om zo werken en zorgen te combineren (bv. Hall en Krueger 2018; Churchill en Craig 2019). Interessant is dat in een Duitse studie vrouwen negen keer zo vaak als mannen aangaven het werk te verrichten omdat ze geen andere keuze hadden (Serfling 2019). Een mogelijke verklaring is dat veel vrouwen deze flexibiliteit niet bij ander werk kunnen vinden. Voornamelijk platformwerkers die van het werk moeten rondkomen, blijken vanwege de flexibiliteit voor het werk te kiezen (bv. Pesole et al. 2018; Urzì Brancati et al. 2018). Hoewel veel onderzoek hiernaar van elders uit Europa komt, lijkt dit ook voor Nederland op te gaan. Ook diverse geïnterviewden herkenden dit beeld:

Nou het biedt ze aan de ene kant heel veel. Het biedt dat je dus flexibel kunt zijn qua opvang bijvoorbeeld, qua thuiswerken, qua je eigen werktijden aangeven. Dat biedt heel veel. Dus er zijn heel veel ouders die dit heel erg prettig vinden. (Marjet Winsemius, directeur Voor Werkende Ouders)

Die platformisering biedt natuurlijk een technisch platform om naast je werk allerlei andere dingen te doen, gemakkelijker dan in het verleden. Dus je kunt inderdaad voor twee of drie dagen in de week bij een ministerie werken en twee of drie dagen via een platform iets anders doen. ... En combineren met zorgtaken voor kinderen, voor ouders, dat je zegt van: nou ik wil wel elke dag mijn kinderen kunnen wegbrengen tussen 8 en 10 en ze 's middags tussen 3 en 5 weer in huis halen en tussendoor heb ik tijd om dingen te doen waar ik goed in ben. De meeste werkgevers zullen niet geneigd zijn om daar ruimte voor te bieden, maar via het platform kun je dat wel doen. (Erik Stam, hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap aan de Universiteit Utrecht)

Er zijn in de praktijk echter ook diverse factoren die de ruimte om te zorgen inperken

Een groot aantal wetenschappelijke studies en de meeste geïnterviewden die zich hierover uitlieten benadrukten dat er naast de genoemde voordelen waardoor arbeid en zorg kunnen worden gecombineerd, er ook diverse structurele en cognitieve factoren zijn die platformwerkers juist kunnen belemmeren om werk en privé te combineren. Ten eerste bestaat er, zoals hiervoor beschreven, onder platformwerkers veel onzekerheid of men in de toekomst voldoende werk heeft, terwijl men meestal per klus betaald krijgt. Deze combinatie zorgt ervoor dat men telkens bezig is met nieuw werk te vergaren en weinig ruimte heeft om te zorgen en te leren (o.a. Schörpf et al. 2017; Christie en Ward 2019; Manriquez 2018).

Platformwerkers werken daarnaast vaak buiten kantoortijden, wat kan conflicteren met de momenten waarop zorg en vrije tijd veelal plaatsvinden. Paul de Beer (bijzonder hoogleraar arbeidsverhoudingen), Ronald Dekker (szw) en Martijn Arets (zelfstandig expert) verwijzen in dit verband naar de maaltijdbezorging, waar mensen tussen 18.00 uur en 20.00 uur moeten werken, terwijl dit ook de periode is dat men thuis eet en de meeste zorg voor de kinderen nodig is. Aanvullend hierop wijzen Jessica Ruitenbergh (FNV) en Marieke Blom (hoofdeconoom ING) op de variatie tussen klussen: sommige klussen zijn meer tijdgebonden dan andere. Zo moet een klus als taxichauffeur of barista direct gebeuren, terwijl mensen wat meer ruimte hebben bij een klus als tekstschrijver of accountant. Zoals Paul de Beer het samenvatte:

En bij zorgtaken is vaak het probleem dat je maar beperkte mogelijkheden hebt om zelf te bepalen wanneer je die wil doen. Het hangt af van om wat voor zorgtaken het gaat, maar als het gaat om je eigen kinderen, dan heeft het geen zin om thuis te zijn als zij op school zitten, want dan hebben ze die zorg niet nodig. Dus, je wilt vooral thuis zijn als zij van school komen. Maar als je bijvoorbeeld maaltijden bezorgt, dan valt dat misschien net samen met het moment dat je zelf met je gezin de maaltijd gebruikt, dus dat is dan toch niet zo aantrekkelijk. (Paul de Beer, bijzonder hoogleraar arbeidsverhoudingen aan de Universiteit van Amsterdam)

Tevens kunnen sommige platformwerkers van tevoren moeilijk inschatten hoelang een klus duurt, maar moeten ze de klus wel uitvoeren. Hierdoor zijn zorgtaken moeilijk direct aangrenzend aan het werk te plannen (Huws et al. 2017). Bij koeriers en taxidiensten krijgen platformwerkers bijvoorbeeld vaak pas na het accepteren van een klus te horen waar ze het eten of de klant moeten afzetten. Diverse platformen ontmoedigen echter tegelijkertijd de keuze om een klus niet te accepteren of te annuleren. Als men een klus weigert, dan kan men bijvoorbeeld in vervolg minder aantrekkelijke klussen krijgen of van het platform worden verwijderd (Rosenblat en Stark 2016). Ook kunnen klantbeoordelingen en notificaties die aanmoedigen om te blijven werken, de platformwerkers het gevoel geven dat ze altijd voor de klant en het platform paraat moeten staan (Lee et al. 2015; Rosenblat en Stark 2016; Schörpf et al. 2017). Aan de zeggenschap over het platformwerk zitten dus de nodige grenzen.

Een extra uitdaging is dat platformen weinig structuur bieden en er geen duidelijke tijden meer zijn waarop men moet werken. Een dergelijke ‘work without frontiers’ kan er, aldus de Degryse (2016), voor zorgen dat mensen in gedachten constant met het werk bezig zijn, gestrest zijn en veel uren maken. Er wordt binnen de platformeconomie dan ook een groot beroep op iemands zelfregulatie gedaan, terwijl men vaak weinig steun krijgt van collega’s, de opdrachtgever of het platform (Wood et al. 2019; Lehdonvirta 2018; Petriglieri et al. 2019). Monique Kremer vult dit aan:

Zo’n platform gaat niet tegen je zeggen van nou, ik begrijp wel dat je moeder ziek is geworden of je kind ziek is geworden. (Monique Kremer, medeopsteller van *Het betere werk* (een rapport van de WRR) en bijzonder hoogleraar Universiteit van Amsterdam)

Met name als het werk het hoofdkomen vormt, ervaart men knelpunten bij het combineren van werk en zorg

Volgens diverse wetenschappelijke studies heeft een aanzienlijke hoeveelheid platformwerkers dan ook moeite om werk en privé te combineren (bv. Lehdonvirta 2018; Churchill en Craig 2019; Keith et al. 2019; Schor et al. 2020). In het eerdergenoemde Duitse onderzoek gaf bijvoorbeeld ruim een vijfde van de ondervraagde platformwerkers aan moeite te hebben om werk en zorgtaken te combineren (Serfling 2019).

Divers onderzoek toont aan dat deze groep voor een groot gedeelte bestaat uit de platformwerkers die een slechte arbeidsmarktpositie hebben, weinig verdienen en van het werk moet rondkomen (Lehdonvirta 2018; Keith et al. 2019; Krzywdzinski en Gerber 2020). Om rond te komen moeten deze platformwerkers nog steeds vaak werken op de tijden waarop werk beschikbaar is en men het meeste kan verdienen. Een gedeelte van deze groep is dan ook constant met het werk bezig, maakt vaak lange dagen, werkt vaak op atypische tijden (bv. in de nacht) en dagen (bv. in het weekend), neemt weinig pauzes en accepteert al het goed betaalde werk, ook al had men andere plannen (bv. Yin et al. 2019; Christie en Ward 2019; Urzì Brancati et al. 2020).

Hierbij gaat het ook om Europees onderzoek, bijvoorbeeld gebaseerd op de COLLEEM-survey. Het is dus goed mogelijk dat dit ook voor Nederland opgaat, hoewel mogelijk in mindere mate, omdat (zoals we in hoofdstuk 5 verder zullen uitwerken) ons uitgebreide sociale vangnet de noodzaak verkleint om constant beschikbaar te zijn. Diverse geïnterviewden deelden deze analyse:

Scholieren en studenten vinden het misschien wel leuk om één dag in de week ofzo, of af en toe in de avonden een taxi te besturen of wat pakjes te bezorgen, maar dan is het iets wat je naast je studie doet, en dan zul je het alleen doen voor zover het niet in de weg zit van je studie. Maar het omgekeerde, als je hiervan financieel afhankelijk bent, om dan daarnaast ook nog eens een keertje bijvoorbeeld een opleiding te volgen, dat zal denk ik voor de meeste mensen echt niet zo eenvoudig kunnen zijn. (Paul de Beer, bijzonder hoogleraar arbeidsverhoudingen aan de Universiteit van Amsterdam)

Op het moment dat je in een hele sterke arbeidsmarktpositie zit dan kan je dus beter de combinatie van mantelzorg en werk doen, omdat je klussen naar je hand kunt zetten. Als je in een slechte arbeidsmarktpositie zit dan heb je weinig te eisen, dan moet je al lang blij zijn met alle klussen die er binnenkomen. Dus, dan is het plotseling: ik moet nu even iemand ergens naar toe rijden, bij wijze van spreken. (Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

De realiteit is complexer dan verwacht

Als we de balans tussen de voor- en nadelen voor de ruimte om te zorgen opmaken, is het interessant om op te merken dat het aantal voordelen kleiner is dan het aantal nadelen. Veel platformwerkers kiezen voor platformwerk vanuit de veronderstelling dat dat hun meer zeggenschap over hun werk(tijden) geeft en dat dit ruimte biedt voor zorg en andere privé-zaken. De empirie laat zien dat dit voor sommige werkenden inderdaad zo uitpakt, maar dat de zeggenschap voor anderen in de praktijk klein is. Daar komt bij dat platformwerk een aantal nadelen met zich meebrengt, zoals werk buiten kantoor tijden, tijdsgebonden klussen en de druk van beoordeeld worden. Zoals de kennissynthese die ingaat op de ruimte voor zorg en scholing laat zien (Roeters et al. 2021a), zijn dit allemaal werkkenmerken die het lastiger maken om voor anderen te zorgen.

4.6 Het combineren van werken en leren

Platformwerkers hebben moeite hun vaardigheden op peil te houden, met name via formele trainingen

Het is in een veranderende arbeidsmarkt cruciaal voor werkenden om zich te blijven ontwikkelen en hun kennis op peil te houden. Dit kunnen zij doen via formele scholing, bijvoorbeeld door het volgen van cursussen, alsook informeel, bijvoorbeeld gedurende het werk.

Online platformen bieden, aldus Forde et al. (2017) en Rani en Furrer (2019), alleen de meest essentiële trainingen aan en geen tot maar beperkte ondersteuning bij het volgen van formele trainingen. Dit komt, doordat zij platformwerkers vaak niet als onderdeel van hun kernteam zien en hen vaak ook als zelfstandige classificeren. Opdrachtgevers op hun beurt bieden vaak ook geen trainingen aan, omdat de taken die zij uitbesteden vaak maar van korte duur zijn. Hierdoor kunnen platformwerkers zich moeilijk verder bekwamen via officiële wegen en moeten ze de trainingen in hun eigen tijd en op eigen kosten doen.

Training en vaardigheden zijn echter wel essentieel om bijvoorbeeld goede beoordelingen en daarmee klussen te verkrijgen. Veel studies vinden dan ook dat platformwerkers zich op andere manieren proberen te bekwamen. Zo signaleren zij dat veel platformwerkers gebruikmaken van online cursussen, bijvoorbeeld via YouTube of Massive Open Online Courses (mooc). Daarnaast biedt elke klus in theorie mogelijkheden om bij te leren, ervaring op te doen en het eigen portfolio en netwerk te vergroten (Green et al. 2014; Taylor en Joshi 2019). Met name doordat klussen betrekkelijk laagdrempelig zijn, kunnen mensen makkelijk nieuwe klussen proberen. Daarentegen knippen de meeste platformen taken op in relatief eenvoudige en kortdurende klussen, waardoor platformwerkers weinig mogelijkheden hebben om zich te ontwikkelen (Blohm et al. 2016; Berg et al. 2018). Kortom, informeel leren compenseert mogelijk het gebrek aan formele scholing.

Er is echter nog bijzonder weinig empirisch onderzoek gedaan in welke mate dit het geval is (zie ook Lehdonvirta et al. 2019: 11). Een beperkt aantal studies bevestigt dat platformwerkers hun vaardigheden op peil proberen te houden. Zo bleek uit een online enquête van Margaryan (te verschijnen) onder bijna 700 platformwerkers die werkten als crowdwerker, freelancer, opleider of zorgmedewerker, dat in alle groepen een ruim aantal platformwerkers zijn of haar vaardigheden onderhoudt en vergroot door formele dan wel informele scholing. Daarnaast gaven in onderzoek van de CIPD (2017) in het Verenigd Koninkrijk respondenten die in de platformeconomie werkten aan tevredener te zijn met de mogelijkheden om hun vaardigheden te vergroten dan respondenten die niet via platformen werkten. Desalniettemin is het de vraag of men de vaardigheden ook daadwerkelijk meer op peil houdt. In een survey van Forde et al. (2017) onder 1200 Europeanen die actief waren op vier grote online crowdwerkplatformen, zoals Mechanical Turk en Clickworker, gaf een vijfde tot een kwart van de respondenten aan mogelijkheden te hebben om nieuwe vaardigheden te leren en bestaande vaardigheden in te zetten. Dit percentage was, aldus Forde et al., veel lager dan in andere vergelijkbare arbeidsmarktvergelijkingen.¹⁶ Net als in andere studies werd er hierbij niet apart op Nederland ingezoomd en vergelijkbare cijfers van andere typen platformwerkers zijn niet voorradig. Er blijft dus nog veel onduidelijk.

Bij het volgen van scholing hangt veel af van de situatie en langetermijninstelling van de platformwerker

In de literatuur wordt geregeld geopperd dat er mogelijk grote verschillen tussen platformwerkers en platformen bestaan in de mate waarin ze zich formeel scholen. Twee geïnterviewden wijzen op basis van hun kennis over zzp'ers op het verschil tussen hoger- en lageropgeleiden. De hoog opgeleide flexwerker doet volgens deze geïnterviewden genoeg aan scholing en ontwikkeling en heeft daar ook de middelen voor en neemt de tijd ervoor. Voor flexwerkers in kleine parttime baantjes en lageropgeleiden zou dat anders zijn. Aangezien de meeste platformwerkers ook als zelfstandige werken, of in ieder geval veel vrijheid hebben om zelf korte klussen te selecteren, zou dit ook op hen betrekking hebben. Vanessa Roelse geeft bijvoorbeeld aan dat ze denkt dat 'platformisering vergelijkbare vraagstukken rondom scholing en ontwikkeling oproept als bij flexwerkers en zzp'ers':

Ook binnen de groep zzp'ers heb je grote verschillen tussen hoger opgeleide zzp'ers en de lager opgeleide zzp'ers en de zzp'er die het allemaal goed regelt voor zichzelf en juist heel intrinsiek gemotiveerd is om bijvoorbeeld te leren en de zzp'er die dat minder heeft... Ik vind dat met name die tweedeling die er een beetje doorheen loopt risicovol; de tweedeling tussen hoger- en lageropgeleiden. (Vanessa Roelse, projectmedewerker SER)

Tevens maakt het volgens een aantal geïnterviewden uit in welke mate platformwerkers de mogelijkheid hebben om op de lange termijn te denken, aangezien men pas op de lange termijn van de investeringen in formele scholing profiteert. Voornamelijk platformwerkers die van het werk afhankelijk zijn en weinig verdienen zouden een sterke prikkel hebben om elke (goedbetaalde klus) te accepteren. Dit kan, zoals hiervoor beschreven ten koste gaan van zorgtaken, maar dus ook van investeringen in leren. Uit ander onderzoek weten we dat met name mensen in armoede minder oog hebben voor de lange termijn door de psychologie van de schaarste (Mullainathan en Shafir 2013). Het risico is, zoals Marieke Blom (hoofdeconoom ING) verwoordde, dat platformisering het kortetermijndenken van mensen versterkt. In een hoogconjunctuur, als mensen veel kunnen verdienen en even wat minder zouden kunnen werken, verwacht ze dat mensen in de praktijk liever zo veel mogelijk geld verdienen. Bij een laagconjunctuur zou er wel ruimte zijn voor een opleiding. Maar dan is het weer de vraag of mensen daar geld voor opzij hebben gezet:

Het soort paternalisme wat een werkgever soms naar zijn werknemers kan hebben van: ga maar eens die opleiding doen, oké neem even de tijd om eruit te gaan, want ik investeer in jou. Dat is misschien lastiger, ook omdat ik van veel zzp'ers hoor van: zolang er klussen zijn, zijn er gewoon klussen en die wil ik blijven doen. Het is toch, ja die motor moet blijven lopen en je moet best veel vertrouwen in jezelf en in de economie en in je netwerk hebben om er een tijdje uit te gaan, want we weten allemaal dat de ene klus leidt tot de volgende klus, dus het durven afzeggen is toch ingewikkeld. (Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

4.7 De betekenis van werk

Het is niet geheel duidelijk of platformwerkers veel of weinig betekenis uit het werk halen

Er is discussie of platformen de betekenis van het werk verhogen of verkleinen. Dit komt omdat er zowel voor- als nadelen aan het werk zitten die kunnen doorwerken in de betekenis die mensen uit het werk halen. Hierbij kan er gewezen worden op de eerder besproken aspecten van de kwaliteit van werk. Personen kunnen bijvoorbeeld veel betekenis uit platformwerk halen vanwege de flexibiliteit, maar weinig vanwege de grote onzekerheid. Maar hiernaast zitten er ook specifieke voor- en nadelen aan platformwerk met betrekking tot de betekenis van het werk.

Een nog niet eerder genoemd voordeel van platformen is dat ze zzp'ers keuzevrijheid bieden. Zo kan, aldus Ton Schoenmaekers en Eric te Brake van vno-ncw, 'een zzp'er dankzij die platformen eigenlijk nog veel beter kiezen wat hij leuk vindt'. Daarnaast hoeven, aldus Martijn Arets (zelfstandige expert), platformwerkers 'eigenlijk amper iets te doen in die matchmaking waardoor ze dus eigenlijk gewoon kunnen focussen op hetgeen ze leuk vinden'. Platformen zouden hiermee vooral zzp'ers veel werk uit handen nemen. Platformen kunnen ook, zoals in kader 4.4 omschreven, via allerlei psychologische trucs platformwerk 'leuker' maken (Manriquez 2018; Woodcock en Graham 2020).¹⁷

Een niet eerder genoemd nadeel is dat het werken met algoritmes mensen uiteindelijk tot cijfertjes kan reduceren. In combinatie met de online monitoring en aansturing zou dit weinig ruimte voor de mens achter de platformwerker kunnen laten en zo de betekenis van werk beperken. Ook zou de eenvoud van veel platformwerk geestdodend kunnen werken en zo de betekenis verlagen (Deng et al. 2016; Schörpf et al. 2017; Churchill en Craig 2019; Nemkova et al. 2019). Platformen werken dit in de hand door taken op te knippen in vaak kleine klussen.

Ook wordt in diverse studies een risico op sociale isolatie als nadeel van platformwerk genoemd, aangezien platformwerkers grotendeels worden aangestuurd door een app en het contact met klanten en opdrachtgevers kortstondig en flexibel is (Churchill en Craig 2019; Petriglieri et al. 2019). Desalniettemin valt geregeld te lezen dat platformwerkers zich wel vaak verbonden voelen met andere platformwerkers en dat ze bijvoorbeeld, net als (andere) zzp'ers, anderen via websites spreken, gezamenlijk in een café werken, of activiteiten organiseren waarop men elkaar kan ontmoeten (bv. Martin et al. 2016; Tassinari en Maccarrone 2020). Maar of dit het gevoel van isolatie kan voorkomen is, aldus Monique Kremer, de vraag:

Zzp'ers kunnen in het algemeen ook wel intense relaties aangaan, inclusief duurzame relaties met opdrachtgevers. Maar bij platforms is het volstrekt anoniem en onduidelijk wie dat zijn. ... en wat we ook hebben gezien is dat veel mensen die ook via platforms werken toch behoefte hebben aan collega's, een gemeenschap. (Monique Kremer, medeopsteller

Kader 4.4 Gamification

Online platformen experimenteren met allerlei psychologische trucs om platformwerkers aan zich te binden, hun attentie te krijgen en zo snel en goed mogelijk te laten werken aan de hand van pop-ups, reminders en prompts. Deze trucs zijn vaak ontleend aan spellen, of specifieker, online games (Schmidt 2017; Manriquez 2018; Page-Tickell et al. 2020). Diverse platformen maken net als online spellen gebruik van allerlei digitale hulpmiddelen, zoals van online profielen, nick names, instructiefilms en avatars (een plaatje dat als gebruikersafbeelding op het internet gehanteerd wordt). Daarnaast worden platformwerkers vaak per taak betaald, zodat men meer kan verdienen door beter in ‘het spel’ te worden. Bovendien wordt ervaring en goed werk door het platform, net als in een echt online spel, beloond, bijvoorbeeld aan de hand van extra titels en badges, maar ook door financiële beloningen en allerlei voordelen op het platform. Zo krijgen bij Deliveroo en Foodora in Berlijn de ‘beste’ bezorgers als eerste de mogelijkheid om klussen te kiezen (Ivanova et al. 2018). En als men dreigt offline te gaan, dan kan men aangemoedigd worden om verder te werken. Uber-chauffeurs in de vs kunnen bijvoorbeeld de volgende melding krijgen als ze offline dreigen te gaan: *‘Are you sure you want to go offline? Demand is high in your area. Make more money, don’t stop now!’* (Rosenblat en Stark 2016: 3768). Dit alles kan het werk uitdagender en leuker maken, maar ook bijvoorbeeld de werkdruk vergroten.

Bij de afweging van de voor- en nadelen zijn er diverse redenen waarom platformwerkers mogelijk de voordelen sterker laten wegen dan de nadelen. Ten eerste kunnen platformwerkers niet altijd goed zicht hebben op de eigen situatie, in het bijzonder de nadelen. Zo is het netto-inkomen in de regel betrekkelijk laag, terwijl platformwerkers dit moeilijk kunnen inschatten, doordat men een bruto-inkomen ontvangt dat sterk fluctueert. Zo blijken veel platformwerkers weinig zicht te hebben op wat ze precies kwijt zijn aan materiaal-kosten, hoeveel ze gemiddeld per week verdienen en, als ze dit doen,¹⁸ hoeveel belasting ze betalen (Lepanjuuri et al. 2018; Wells et al. 2019).

Ten tweede dient de betekenis die platformwerkers aan hun werk geven te worden gezien in het licht van de eisen die zij stellen en de alternatieven die voor hen beschikbaar zijn. Veel platformwerkers gebruiken het werk als bijbaan en op dat moment kunnen de eisen lager zijn (Schörpf et al. 2017; Goods et al. 2019). Diverse onderzoeken laten tevens zien dat veel platformwerkers het werk als noodoplossing gebruiken, bijvoorbeeld om te sparen voor extra uitgaven om financiële terugslag of werkloosheid op te vangen, of omdat men weinig vooruitzicht heeft in de traditionele economie, bijvoorbeeld vanwege fysieke en mentale beperkingen of discriminatie (Berg et al. 2018; Joyce et al. 2019; Koustas 2019; Peticca-Harris et al. 2020). Als de alternatieven slechter zijn, kan platformwerk de beste optie zijn (Peticca-Harris et al. 2020: 20).

Ten derde weten we uit de psychologie dat mensen de neiging hebben om de voordelen sterker te laten wegen dan de nadelen om zo een positieve identiteit en betekenis te creëren. Er is beargumenteerd dat platformwerkers dat ook doen (bv. Edelman en Geradin 2016; Kost et al. 2018; Manriquez 2018; Panteli et al. 2020; Peticca-Harris et al. 2020). Hierbij is vaak de veronderstelling dat, ten opzichte van andere werkenden, platformwerkers extra redenen hebben om voor zichzelf de voordelen te benadrukken. Nemkova et al. (2019) wijzen er aan de hand van diepte-interviews met freelancers die via platformen werken bijvoorbeeld op, dat ze actief betekenis zoeken. Of platformwerkers dat ook daadwerkelijk vaker doen dan andere werkenden blijft echter voorsnog onduidelijk, doordat studies ontbreken die een directe vergelijking maken.

De uitkomsten van diverse grootschalige enquêtes onderschrijven dat platformwerkers veel betekenis uit het werk halen. Binnen deze enquêtes wordt gevraagd hoe tevreden platformwerkers met het werk zijn, een belangrijke indicatie van de betekenis die personen aan het werk ontleen. Binnen al deze enquêtes geven platformwerkers in ruime mate aan tevreden met het werk te zijn, vooral vanwege de mogelijkheid om extra geld te verdienen en flexibel te zijn (Forde et al. 2017; Serfling 2018, 2019; Lapanjuuri et al. 2018; McDonald et al. 2019). Nederland vormt hierbij geen uitzondering. In Nederlands onderzoek van Ter Weel et al. (2020) gaf bijna twee derde van de 142 ondervraagde platformwerkers aan tevreden met het werk te zijn, terwijl minder dan 5% aangaf ontevreden te zijn. De CIPD (2017) maakte hierbij tevens de vergelijking met andere werkenden en hieruit bleek dat respondenten die via een platform werkten ongeveer even tevreden zijn met het werk als respondenten die niet via een platform werkten. Een aantal studies op basis van etnografisch veldwerk en diepte-interviews sluit zich hierbij aan. Malin en Chandler (2017: 384) beschrijven bijvoorbeeld aan de hand van achttien diepte-interviews dat de meerderheid van de Uber- en Lyft-chauffeurs in Pittsburgh het werk gedeeltelijk doet omdat ze het werk zien als *'flexible, fun, and even beneficial for larger society'*.

Als er, bijvoorbeeld door middel van diepte-interviews, wordt doorgevraagd op de tevredenheid, dan blijkt hier wel veel onvrede achter te zitten.¹⁹ Zo lazen we veel terug dat sommige platformwerkers het werk saai en repetitief vonden, het algoritme onduidelijk, oneerlijk en inflexibel vonden, de tijdsdruk hekelden, zich slechts een radertje in het geheel voelden, en de waardering van het platform, de opdrachtgever en de samenleving misten (bv. Deng et al. 2016; Schörpf et al. 2017; Nemkova et al. 2019; Churchill en Craig 2019). Hoewel geen directe empirische vergelijking met andere werkenden wordt gemaakt, is de suggestie van deze studies dat de betekenis van het werk binnen de platformeconomie lager is dan in de traditionele economie. Kortom, empirisch onderzoek geeft voorsnog geen uitsluitel.

De waarde van werk kan hoog zijn bij mensen met veel ondernemingszin en op platformen met veel vrijheid

Aannemelijk is dat de betekenis aanzienlijk verschilt tussen platformwerkers en platformen (Schor 2020). Volgens Bucher et al. (2019) halen alleen crowdwerkers die bij het werk betrokken zijn en het gevoel hebben dat hun werk van belang is veel waarde uit het werk. Vergelijkbaar hiermee zijn, aldus Nemkova et al. (2019) en Manriquez (2018), ondernemingszin en zelfvertrouwen cruciaal. Volgens Ravenelle (2019b) kan dit weer worden aangemoedigd door een open managementstijl waarbij er veel vrijheid en vertrouwen in de platformwerkers wordt gelegd. Nauw hiermee verbonden, constateren Schörpf et al. (2017), is dat de waarde van werk als hoger wordt ervaren op platformen met weinig bureaucratische regels en online controle, die geen gestandaardiseerde ratings gebruiken, taken niet opknippen, en die inzetten op kwaliteit in plaats van prijs. Vergelijkbare observaties worden ook door andere studies gedaan (bv. Lehdonvirta 2018; Bucher et al. 2019).

Verschillen tussen mensen voor wie het werk het hoofdinkomen of een bijbaan vormt

Ook kan de betekenis variëren naargelang men van het werk moet rondkomen of niet. Bij de vorige aspecten van de kwaliteit van werk bleek dat, kortgezegd, de kwaliteit van werk vaker onder druk stond voor mensen voor wie het werk een hoofdinkomen vormde in plaats van een bijbaan. Theoretisch zou hetzelfde kunnen gelden voor de betekenis van werk, aangezien platformwerkers voor wie het werk een bijbaan vormt eerder klussen kunnen accepteren die ze leuk vinden en zich minder opgejaagd hoeven te voelen om bijvoorbeeld genoeg klussen te verkrijgen. Het omgekeerde zou echter ook het geval kunnen zijn. Doordat personen die van het werk rond moeten komen er bewuster voor kiezen en vaak minder goede alternatieven hebben, zouden zij juist veel betekenis uit het werk kunnen halen.

Empirisch onderzoek geeft niet direct uitsluitsel. Onderzoek uit de vs en Mexico onder crowdwerkers, taxichauffeurs en bezorgers van maaltijden suggereert dat vooral platformwerkers die het werk als bijbaan hebben veel betekenis uit het werk halen (Manriquez 2018; Keith et al. 2019; Schor 2020). Grootschalig Europees onderzoek dat niet op een specifiek platform inzoomt, laat echter zien dat vooral personen die van het werk moeten rondkomen veel betekenis uit het werk halen (CIPD 2017; Lapanjuuri et al. 2018; Serfling 2019). Dit doet vermoeden dat deze laatste bevindingen het meest relevant zijn voor de Nederlandse context. Het onderzoek verschilt echter ook in methode. Het Europese onderzoek kijkt door middel van enquêtes alleen naar de tevredenheid met werk, terwijl het onderzoek uit de vs en Mexico diepte-interviews gebruikt om inzicht te krijgen in de betekenis van werk. Om uitsluitsel te geven zou het Europese onderzoek dieper op de betekenis van werk in moeten gaan, bijvoorbeeld door het gebruik van diepte-interviews.

Vooraf jongeren, mannen en lageropgeleiden halen waarschijnlijk betekenis uit het werk

Ook kunnen er belangrijke sociale verschillen zijn. Hierbij bieden de onderzoeken naar tevredenheid de meeste aanknopingspunten. Serfling (2019) laat zien dat in Duitsland

vooral studenten tevreden met het werk zijn. Ook zijn, aldus Serfling, mannen eerder tevreden met het werk dan vrouwen. Krzywdzinski en Gerber (2020) laten daarnaast zien dat lageropgeleiden in Duitsland en de VS tevredener met platformwerk zijn en ook vaker een toekomst in de platformeconomie voor zich zien dan hogeropgeleiden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat hogeropgeleiden relatief vaak onder hun niveau werken (Berg et al. 2018; Gadiraju et al. 2017; Rani en Furrer 2019; Krzywdzinski en Gerber 2020). Schörpf et al. (2017: 53) beschrijven bijvoorbeeld aan de hand van twintig diepte-interviews hoeveel vrijheid en autonomie hogeropgeleiden uit de creatieve sector moeten inleveren door de bureaucratische regels, monitoring, ratings en andere controlemechanismen die platformen en opdrachtgevers hanteren. Men wordt vaak maar ingehuurd voor een klein gedeelte van het totaalplaatje, waardoor het werk nauwelijks meer creatief genoemd kan worden.

Kortom, het blijft onduidelijk of platformwerkers in de regel meer betekenis uit het werk halen dan andere werkenden. Wel is duidelijk dat de tevredenheid sterk verschilt tussen platformen en typen platformwerkers. Vooral platformwerkers met veel ondernemingszin en die op platformen werken die veel ruimte voor de inbreng van de platformwerker laten, zullen veel betekenis uit het werk halen. Ook zijn er goede indicaties dat jongeren, mannen en lageropgeleiden meer betekenis uit het werk halen dan ouderen, vrouwen en hogeropgeleiden (of ten minste tevredener met het werk zijn).

4.8 Veiligheid en gezondheid

De aard van platformwerk brengt gezondheidsrisico's met zich mee

Uit de literatuur blijkt dat platformwerkers in de regel een verhoogd risico op ongevallen en ziektes hebben (bv. Garben 2017; Huws et al. 2017; Tran en Sokas 2017; Christie en Ward 2019). Huws et al. (2017) wijzen als verklaring onder andere op de onzekerheid en werkdruk die platformwerkers ervaren en het grote aantal uren dat een aantal platformwerkers maakt. Platformwerkers kunnen hierdoor opgebrand raken, terwijl vermoeidheid ook een gevaar kan vormen voor omstanders, bijvoorbeeld door platformwerkers die autorijden.

De korte looptijd van de werkzaamheden kan deze gezondheidsproblemen in de hand werken. Dat weten we uit studies naar flexibele krachten en uitzendkrachten, waaruit blijkt dat onder andere minder specifieke kennis van een klus en opdrachtgever, minder bekend zijn met collega's en een grotere druk voelen om te presteren, kan resulteren in gezondheidsklachten (Benavides et al. 2006; Benach en Muntaner 2007; Howard 2017).

Daarnaast speelt, aldus Davis en Hoyt (2020), een rol dat de meeste platformwerkers per klus betaald krijgen. Dit zou de stress om te presteren verhogen en risicovol gedrag in de hand werken. Zo laten zij in een longitudinaal panelonderzoek zien dat de mensen die in de jaren tachtig en negentig per opdracht betaald kregen een slechtere zelfgerapporteerde gezondheid hadden dan mensen met een vast of tijdelijk dienstverband.

Verder voelt, aldus Willem Pieter de Groen (research fellow CEPS), in ieder geval een aantal platformbedrijven zich nauwelijks verantwoordelijk voor de veiligheid, maar leggen ze deze verantwoordelijkheid bij de platformwerker neer. Platformwerkers worden bijvoorbeeld vaak nauwelijks gescreend voordat ze aan de slag gaan. Ook krijgen, zoals hiervoor beschreven, platformwerkers bijna geen training en ondersteuning van het platform en de opdrachtgevers (zie ook Huws 2016). Dit is een belangrijk contrast met traditioneel werk, waarbij de werkgever verantwoordelijk is gesteld, bijvoorbeeld door arbowetgeving. Dit valt binnen het meeste platformwerk weg.

De veiligheid en gezondheid van crowdwerkers en taxichauffeurs krijgen de meeste aandacht in de literatuur

Wat betreft de gezondheid, zijn fulltime crowdwerkers veelbesproken. Zij maken vaak lange dagen en lopen daardoor het risico om opgebrand te raken. Een groot aantal crowdwerkers wordt door platformen als Facebook, Youtube of sekssites ingehuurd om de content te beschrijven en beoordelen. Uren achter elkaar naar bijvoorbeeld geweld of seksfilms kijken kan mentaal zwaar zijn (Huws et al. 2017; Gray en Suri 2019).

Twee andere groepen waarbij de veiligheid veel wordt besproken, zijn taxichauffeurs en koeriers, vanwege de werkdruk en het aantal uren dat ze maken. Onder andere Berger et al. (2019) onderschrijven dit. Op basis van een enquête onder 1001 Uber-chauffeurs in Londen constateren zij dat Uber-chauffeurs een hogere mate van stress rapporteren dan andere werkenden in officiële overheidsenquêtes. Dit komt bijvoorbeeld nadrukkelijk naar voren in het boek *Uberleven* van onderzoeksjournalist Bergeijk (2018). Hierin beschrijft hij dat door vermoeidheid en stress hij als Uber-chauffeur vaak in gevaarlijke situaties kwam (en ook een keer een ongeluk kreeg), terwijl hij hierbij geen specifieke ondersteuning van Uber kreeg (Bergeijk 2018: 18 en 120).²⁰ Zoals Ronald Dekker samenvat:

En vaak, als het per dienst wordt betaald, heb je er ook belang bij om het zo snel mogelijk te doen. Maar ja, iedereen kent het verschijnsel van de pizzakoeriers die over straten crossen en de verkeersregels overtreden, dus dat heeft niet alleen consequenties voor de kwaliteit van hun eigen werk, dat wordt gewoon gevaarlijk, dat ze een ongeval krijgen, maar het kan dus ook negatieve gevolgen hebben voor anderen, omdat ze verkeersongevallen veroorzaken.
(Ronald Dekker, toenmalig beleidsmedewerker ministerie van szw)

In een aantal gevallen kan de veiligheid op deze platformen echter ook groter zijn dan bij vergelijkbare bedrijven in de traditionele economie. Diverse vrouwelijke taxichauffeurs geven bijvoorbeeld aan om juist via platformen te werken vanwege de veiligheid die de constante digitale monitoring biedt. Zoals een vrouwelijke Uber-chauffeur aangeeft:

Wat ik bedoel is dat we weten wie in de auto komt te zitten, alle gegevens van de klant zijn gekoppeld aan hun creditcard, we worden online betaald, en als er iets misgaat, dan bevat

de auto een tracker. Ik zal het niet aanraden om als vrouw voor een traditionele taxibedrijf te werken. (Glöss et al. 2016: 7, eigen vertaling)

Noten

- 1 Uiteraard zagen (andere) zzp'ers ook snel hun opdrachten afnemen. Een directe vergelijking tussen de snelheid waarmee platformwerkers en zzp'ers het aantal opdrachten zagen afnemen, kunnen wij echter niet maken.
- 2 Ondertussen heeft Deliveroo het beleid aangepast. Het bedrijf heeft het systeem van Uber Eats overgenomen dat je niet hoeft te reserveren om te mogen rijden.
- 3 Zo laten Nederlandse enquêtes zien dat tussen de 40% (Ter Weel et al. 2018) en 44% (Huws et al. 2017) van de platformwerkers vrouw is, terwijl ongeveer 47% van de werkzame beroepsbevolking vrouw is (CBS 2020).
- 4 Opvallend is dat weinig onderzoek zich op deze platformen richt (Graham en Woodcock 2019).
- 5 Aangezien het hier een online enquête betreft, kan er wel sprake zijn van een lichte oververtegenwoordiging van personen die ook online klussen uitvoeren. Bovendien is er veel onzekerheid over de schattingen, gezien het geringe aantal respondenten dat platformwerk verrichtte (0,9%).
- 6 Voor informatie over het minimumloon verwijzen wij naar de site van de rijksoverheid.
- 7 In 2015 heeft Walsh een vergelijkbare claim gemaakt op de website Guce. Echter, het is niet duidelijk hoe Walsh tot deze claim is gekomen. Een bijdrage van O'Donovan en Singer-Vine (2016) op Buzzfeed, waarin men data van meer dan een miljoen ritten analyseerde laat wel hogere cijfers zien. Na aftrek van extra kosten zouden Uber-chauffeurs gemiddeld per uur \$ 13,17 in Denver, \$ 10,75 in Houston en \$ 8,77 in Detroit verdienen.
- 8 Er is hierdoor geen rekening gehouden met de tijd die men uitloft, bijvoorbeeld op het moment dat men pauze houdt of terugrijdt naar het centrum. Ook is er geen rekening gehouden met op welke tijden men werkt. In de ochtend en nacht zijn de verdiensten het hoogste.
- 9 FNV stelt wel vragen bij de uitkomsten van het onderzoek. Ze vragen zich af hoe betrouwbaar en geldig de aangeleverde data zijn, onder andere omdat deze niet controleerbaar zijn voor derden en Uber de enige partij was die input en data heeft aangeleverd. Ook hanteert FNV andere definities dan Uber, bijvoorbeeld of fooien onderdeel zijn van de reguliere verdiensten of apart moeten worden berekend.
- 10 Eigen schattingen op basis van onderzoek van Ter Weel et al. (2018) (op basis van figuur 4.5 en 4.6 van Ter Weel) laten, op basis van een veel kleinere enquête, zien dat de gemiddelde verdiensten in Nederland, met inbegrip van wachttijd, om en nabij de € 10,24 per uur liggen.
- 11 Serfling (2019) laat tevens zien dat vrouwen vaak kortere klussen accepteren.
- 12 Dit onderzoek is gebaseerd op grootschalige data van Uber. In het geval van Cook et al. (2018) wordt er hierbij rekening gehouden met de preferenties van mannen en vrouwen. Preferenties worden door de auteurs gedefinieerd als de optimale keuze die men kan maken gegeven zijn of haar beperkingen. In vergelijking met mannelijke Uber-chauffeurs rijden vrouwelijke Uber-chauffeurs gemiddeld genomen minder vaak op locaties met veel criminaliteit en uitgaansgelegenheden (de locaties), werken ze korter bij Uber (de ervaring) en rijden ze langzamer (de snelheid).
- 13 Met name Uber staat bekend om de online monitoring. Een welbekend voorbeeld is de 'god view', die op een feest van Uber in Chicago als een nieuwe truc is gepresenteerd. De feestgangers konden real-time de bewegingen van 30 gebruikers in New York volgen, zonder hun toestemming (Forbes 2014). Deze data worden echter niet alleen voor amusement verzameld of om de directe bedrijfsvoering te verbeteren, maar hebben ook als belangrijk doel om zelfrijdende auto's mogelijk te maken, waar Uber hard aan werkt (Graham en Woodcock 2019). De data kunnen worden gebruikt om de kunstmatige intelligentie achter zelfsturende auto's te trainen, waardoor de huidige verliezen in de toekomst kunnen worden omgezet in winst.

- 14 Bijlage F geeft een overzicht van de gewerkte uren, zoals gerapporteerd in diverse grootschalige studies.
- 15 Martijn Arets gaf aan met een project bezig te zijn waarbij hij de flexibiliteit van platformwerkers vergelijkt tussen platformen die werken met uitzendkrachten en platformen die werken met zzp'ers. Volgens hem laten de voorlopige resultaten zien dat de flexibiliteit in beide situaties net zo hoog kan zijn.
- 16 Forde et al. (2017) verwijzen hierbij naar de European Working Conditions Survey 2015. Wij hebben hierbij als alternatieve referentiecategorie naar zelfstandigen gekeken. Bijna 77% van de zelfstandigen gaf aan de mogelijkheid te hebben om nieuwe dingen op het werk te leren. Dit is dus veel meer dan de crowdwerkers. Let wel, hierbij hebben wij niet voor de complexiteit van het werk kunnen controleren, terwijl dit een cruciale factor kan zijn; zelfstandigen voeren vaak complex werk uit, terwijl crowdwerkers vaak eenvoudige en kortdurende taken uitvoeren.
- 17 Een meer cynische invalshoek is dat de psychologische trucs de nadelen maskeren. Zo kan, aldus Graham en Woodcock (2019: 61), het algoritmisch management ervoor zorgen dat 'de illusie van vrijheid erg sterk is'.
- 18 Er zijn aanwijzingen dat platformwerkers op grote schaal geen of te weinig belasting opgeven (Financiën 2020).
- 19 In lijn met deze gedachte laat een recent – maar nog ongepubliceerd – proefschrift van Meenakshi Sarkar zien dat Amerikaanse Uber-chauffeurs weliswaar veel waarde aan het werk hechten en veel voordelen ervaren, maar dat ze het werk absoluut niet aan hun kinderen zullen aanraden. Dit suggereert dat het voor hen een goede optie is, maar dat ze voor hun kinderen ander werk toch beter vinden.
- 20 Symbolisch voor de rol die Uber voor zich ziet, is dat Uber tijdens een rechtszaak tegen een Uber-chauffeur die een fietser in Amsterdam had doodgereden zich nadrukkelijk niet als partij in de zaak zag en dus ook geen contact zocht met de nabestaanden van het slachtoffer; de chauffeur was 'immers' op het moment van het ongeluk niet verbonden met de Uber-app.

5 Verschillen tussen landen en veranderingen door de tijd

Highlights

- Ten opzichte van gecoördineerde markteconomieën (zoals Nederland) wordt in liberale markteconomieën (zoals die in Engeland en de vs) platformwerk vaker als back-up uitgevoerd (om bv. financiële schokken op te vangen), is de kwaliteit van werk (o.a. de verdiensten) lager en wil men het werk vaker voortzetten.
 - De rol van vakbonden is tot nu toe relatief beperkt en richt zich met name op het aanspannen van rechtszaken.
 - De platformeconomie groeide voornamelijk in periodes en landen met hoge werkloosheid. De kwaliteit van werk was dan vaak lager.
 - De verdiensten zijn in de platformeconomie door de tijd heen gedaald, voornamelijk op het moment dat platformen op prijs in plaats van kwaliteit concurreren en zij een aanzienlijke marktpositie hebben veroverd. Waarschijnlijk zijn hierdoor ook de verdiensten voor vergelijkbaar werk in de traditionele economie gedaald.
-

5.1 Inleiding

In hoofdstuk 4 stonden we stil bij de huidige gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk voor verschillende groepen platformwerkers en op verschillende platformen. In dit hoofdstuk zullen we de focus verleggen naar de rol die de context speelt. We zullen eerst dieper ingaan op de gevolgen die het ontstaan van de platformeconomie had op de vorming van regelgeving en beleid en hoe verschillende landen daarop hebben gereageerd. Daarna zullen we de rol van vakbonden en de economische crisis van 2008/2009 bespreken. Tot slot bespreken we een aantal veranderingen die zich de afgelopen jaren hebben voorgedaan. Dit vormt een brug naar het volgende hoofdstuk waarin we onze blik op de toekomst richten.

5.2 De ontwikkeling en gevolgen van regelgeving

In de beginjaren was er sprake van een onttrekking aan regels en sterke groei door (risico)investeringen

De grootste online platformbedrijven zijn vrijwel allemaal in Silicon Valley ontstaan. Doordat zij zo sterk op technologie leunden, hadden zij de indruk dat bestaande regelgeving niet op hen van toepassing was, verouderd was of simpelweg niet meer wenselijk was (Isaac 2018). Hierdoor ontstonden er veel juridische onzekerheden: waren platformen nu bijvoorbeeld taxi- of technologiebedrijven en de platformwerkers werknemers of zelfstandigen (De Stefano 2016; Biber et al. 2017; Collier et al. 2018)? De platformen konden zich dankzij deze onduidelijkheid lange tijd grotendeels aan de invloed van nationale regelgeving en vakbonden onttrekken (Van Dijck et al. 2018; Pelzer et al. 2019).

Deze platformen konden vervolgens zeer snel uitbreiden, doordat de kosten voor het beschikbaar maken van de benodigde technologie voor een bredere doelgroep gering zijn. Daarentegen hoefde men bijvoorbeeld geen taxi's en licenties aan te kopen en kantoorpanden te huren. Bovendien was er in Silicon Valley volop risicokapitaal aanwezig om de uitbreidingen te financieren. Zo breidde Uber aan de hand van risico-investeringen in 2012 uit naar Toronto en Londen. Bij de snelle uitbreiding kopieerden de platformen hun bedrijfsmodel grotendeels naar andere markten, wederom gebruikmakend van alle juridische onzekerheden die er heersten (Collier et al. 2018; Kirchner en Schlüßler 2020). Zo kreeg Uber een reputatie van 'to act first, apologize later' (Kenney en Zysman 2016; Collier et al. 2018; Thelen 2018).

Platformen zetten in op liberalisering van bepaalde marktsectoren

De platformen hebben vervolgens actief bijgedragen aan de liberalisering van de platform-economie. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de 'liberaliserings-thesis' (Streeck 2008; Baccaro en Howell 2011). Volgens deze theorie konden platformen door de snelle groei een kritische massa van trouwe klanten opbouwen die hun zaak steunden. Een aantal platformen presenteerden zichzelf als onderdeel van de deeleconomie die het mogelijk maakte dat mensen bijvoorbeeld auto's konden delen. Anderen zetten zichzelf neer als het voorfront van technologische vernieuwing (Collier et al. 2018; Van Dijck et al. 2018). Men was onderdeel van de nieuwe economie die goedkoper en effectiever markten kon bedienen. Voor politici werd het hierdoor moeilijk om regelgeving op te leggen die tegen de wens van consumenten in zou gaan, technologische innovatie zou verhinderen en economische groei zou remmen (Thelen 2018: 945). Het was extra moeilijk om deze wensen te negeren, omdat beslissende keuzes, onder druk van platformen en hun critici, vaak snel gemaakt moesten worden, terwijl beleidsmakers in een vroeg stadium nog niet alles wilden verbieden. Hierdoor bleven de regels vaak lange tijd beperkt. En als er wel regelgeving volgde, vochten platformen zoals Uber dit aan (Collier et al. 2018). Platformen blijven, begrijpelijk, op deze liberalisering inzetten.¹

Met name in gecoördineerde markteconomieën is regelgeving ingevoerd om platformen te reguleren

Volgens de *varieties of capitalism*-thesis (Hall en Soskice 2001) spelen culturele en contextuele factoren een grote rol bij de vorming van beleid en keuzes die beleidsmakers maken. De verwachting is dat liberale markteconomieën, zoals die in de vs en het Verenigd Koninkrijk, de meeste ruimte laten voor platformen en deze accommoderen (vgl. Davis 2016a; Mair en Reischauer 2017; Rahman en Thelen 2019). Gecoördineerde markteconomieën, zoals die in Noordwest-Europa, zullen daarentegen minder ruimte bieden voor de commerciële Amerikaanse (of vergelijkbare) platformen en minder snel meegaan in de wens van liberalisering, zo is de verwachting. Dit uit zich zowel in culturele als juridische beperkingen.

Zo heerst er, aldus Mair en Reischauer (2017: 14, eigen vertaling), in Duitsland een cultuur waarbij in tegenstelling tot de vs 'het zoeken van winst minder acceptabel wordt gevonden'. Er opereren volgens Mair en Reischauer in Duitsland dan ook verschillende non-profitplatformen, zoals Maschinerie en Foodsharing, terwijl het aandeel van commerciële platformen relatief beperkt is. Ook is het van belang hoe geprivatiseerd verschillende sectoren zijn. Zo richten veel commerciële platformen zich op het zorgdomein, maar kunnen deze alleen opereren in markten waarbij het zorgprofessionals toegestaan is om winst te maken (Naghieh 2020).

Typerend voor de juridische verschillen is de deregulatie van de taximarkt na de toetreding van Uber in de vs, terwijl in Europa onderdelen van Uber zijn verboden (Thelen 2018; Rahman en Thelen 2019).² Voor de dagelijkse praktijk van platformen spelen daarnaast ook de juridische regels voor werknemers en zzp'ers een belangrijke rol, aangezien platformen hier veelvuldig gebruik van maken. Ook speelt een grote rol hoe goed werknemers zijn beschermd en hoe groot het sociale vangnet is, aangezien de meeste platformen zich richten op laagbetaald werk en als back-up functioneren voor het geval mensen extra inkomsten nodig hebben, bijvoorbeeld bij werkloosheid (Davis 2016a).

Hoewel de bestaande Nederlandse regelgeving typerend is voor gecoördineerde markteconomieën, kwam het Nederlandse beleid in eerste instantie in de buurt van die van liberale markteconomieën. Zo schreef minister Kamp in een brief aan de Tweede Kamer dat met betrekking tot digitale platformen en de deeleconomie men de platform- en deeleconomie 'zoveel mogelijk de ruimte [wil] geven' en men van plan was 'per geval te kijken binnen welke grenzen een innovatie de ruimte kan krijgen en of er bijvoorbeeld aanvullende regels nodig zijn' (BuZa 2015: 6).

Ondertussen is de Nederlandse overheid actiever op zoek om platformwerkers te beschermen. Typerend hiervoor is dat minister Koolmees op de G20-top in 2019 in Japan niet alleen de kansen van platformen benadrukte (in het bijzonder 'het creëren van banen en mensen die mee kunnen doen'), maar bovenal waarschuwde voor armoede onder platformwerkers, oneerlijke concurrentie met normale werknemers, en een *race to the bottom* die op sommige platformen gaande zou zijn (interview bnr). Tijdens de top wees hij ook op een mogelijk minimumtarief voor zzp'ers. Ondertussen ziet het kabinet hiervan af, maar als alternatief wordt onderzocht of er ook een rechtsvermoeden voor platformwerkers in de wet kan worden opgenomen. Ondertussen er is ook een webmodule gestart om duidelijkheid te verschaffen of iemand een zzp'er of werknemer is (rijksoverheid 15 juni).

Deze maatregelen sluiten aan bij de constatering van diverse geïnterviewden. Ook zij zien de regelgeving rond zzp'ers als het meest urgent met betrekking tot de platformeconomie:

Het verschil tussen zzp'ers en werknemers is voor de Nederlandse context het belangrijkste wat op dit moment problemen oplevert... De Nederlandse drempel is redelijk laag met het hebben van het regime voor de zelfstandige, de zzp'ers. Dat beïnvloedt in bepaalde types [platformwerk] de werkomstandigheden... Dus dezelfde platformen zijn actief in verschillende landen en die gebruiken andere arbeidsvoorwaarden naar gelang het land. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

Het probleem is de manier waarop de arbeidsmarkt in Nederland is ingericht. Er zit een soort ontwerpfout in het systeem waardoor alle zekerheden aan het vaste contract zijn gekoppeld. Dat is prima als het aantal flexwerkers klein is, maar hoe groter de groep wordt hoe meer de arbeidsmarkt uit balans raakt ... Zoals het nu is ingericht zorgen platformen ervoor dat er meer freelancers bijkomen. (Martijn Arets, zelfstandig expert platformwerk)

Kader 5.1 Voorbeelden van wetgeving

- Frankrijk heeft in 2016 de *Digital Republic*-wet geïntroduceerd, waaronder platformen verplicht zijn informatie te delen met platformwerkers en consumenten, bijvoorbeeld hoe ratings tot stand zijn gekomen en welke data men over een individu heeft verzameld.
- In België is sinds 2018 het nieuwe statuut 'plussen' actief. Hierdoor kunnen platformen die consumenten als klanten hebben een erkend platform worden. De platformwerkers op die platformen mogen de eerste 6340 euro belastingvrij verdienen, mits het gaat om klussen voor andere particulieren, waarbij zelfstandigen niet dezelfde activiteit mogen uitvoeren als hun hoofdactiviteit.
- In 2019 heeft Californië de *Assembly Bill 5* ingevoerd met als doel platformwerkers te beschermen. Een belangrijk onderdeel hiervan is dat een platformwerker een werknemer is, tenzij de opdrachtgever kan aantonen dat dit niet het geval is.
- Bij de Europese Commissie ligt een voorstel om 'de eerlijkheid en transparantie voor gebruikers van online platforms' te vergroten.

De gevolgen van regelgeving voor de kwaliteit van werk

Resulteren de culturele en juridische restricties ook tot een betere kwaliteit van werk? Dit idee is recent door Krzywdzinski en Gerber (2020) getest door een vergelijking te maken tussen de vs (een liberale markteconomie) en Duitsland (een gecoördineerde markteconomie) door middel van een grootschalige enquête onder ruim 1000 platformwerkers en diepte-interviews te houden met platformwerkers en vertegenwoordigers van platformen. Het blijkt, aldus de auteurs, dat de voor- én nadelen van platformwerk groter zijn in de vs. Aan de ene kant zorgt het in de vs voor de noodzakelijke flexibiliteit in inkomen, bijvoorbeeld als men werkloos wordt. Aan de andere kant zouden Amerikanen vaker onder 'precaire condities' werken (Krzywdzinski en Gerber 2020: 4); men ervaart meer onzekerheid over het inkomen, organiseert de agenda vaker om het werk en werkt vaker gedurende de nachten en in de weekenden. Opmerkelijk is dat ondanks deze 'objectief' lagere kwaliteit van werk, platformwerkers in de vs tevredener zijn en bijna twee keer zo vaak een toekomst in de platformeconomie voor zich zien dan in Duitsland. Volgens Krzywdzinski en

Gerber (2020: 27) kan deze discrepantie tussen de ‘objectieve’ omstandigheden en de tevredenheid met het werk verklaard worden, doordat er in de vs minder (goede) alternatieven zijn en werkgerelateerde onzekerheid meer geaccepteerd en wenselijk is dan in Duitsland.

Hoewel nog weinig andere studies deze bevindingen rechtstreeks hebben getest, ondersteunt een eigen blik op de bevindingen deze resultaten. Zo blijkt uit een eigen blik op de gerapporteerde verdiensten uit grootschalig onderzoek (zie bijlage E) dat de verdiensten in Noordwest-Europa hoger zijn dan in andere regio's, waaronder de vs. Opmerkelijk is dat de hoogste verdiensten worden gerapporteerd in onze buurlanden. In Duitsland was het gemiddelde gerapporteerde inkomen onder ruim 40.000 ondervraagde platformwerkers (d.m.v. online enquêtes en dus niet op basis van een kanssteekproef (zie kader 2.2)), bijvoorbeeld 29 euro per uur na aftrek van wachttijd, terwijl het modale inkomen 47 euro per uur was. Dit is hoger dan alle andere gerapporteerde verdiensten, vaak zelfs vele malen hoger.³

5.3 De rol van de vakbonden

Vakbonden hebben nog weinig invloed

Volgens de *varieties of capitalism* spelen vakbonden een cruciale rol in de regulatie van marktpartijen (Hall en Soskice 2001), maar was hun rol bij het ontstaan van de platform-economie beperkt. Dit komt omdat vakbonden aarzelen om platformwerkers bij te staan, omdat deze als zelfstandigen werken, terwijl men zich historisch op werknemers richt (Minter 2017; Page-Tickel en Ritchie 2020). Daarnaast is het voor vakbonden moeilijk om platformwerkers te organiseren, omdat ze elkaar vaak nauwelijks kennen, met name als het werk online wordt gedaan (Aloisi 2015; Minter 2017; Frenken et al. 2020; Page-Tickel en Ritchie 2020). In sommige gevallen is er zelfs sprake van dat platformwerkers onderling geen contact mogen hebben van het platform om zo te voorkomen dat ze zich organiseren (Verbiest et al. 2019). Zoals een vertegenwoordiger van FNV aangaf:

Kijk, dat is ook een van de problemen met platforms, is dat zij zeggen van, wij werken met zelfstandigen, dus er is geen rol voor de vakbeweging. Ze zetten ons daarmee buitenspel, terwijl wij zeggen, er is wel degelijk een rol voor ons, alleen dat is soms best lastig om aan te tonen. (Jessica van Ruitenburg, beleidsadviseur Arbeid en zorg/armoede bij de FNV)

Platformwerkers zijn vaak ook niet geïnteresseerd in een vakbond, omdat men het werk vaak maar voor korte periode doet. Uit een enquête onder meer dan 6000 respondenten blijkt dat in internationaal opzicht Nederland er hierbij uitspringt: uit twaalf Europese landen zijn Nederlandse platformwerkers het sterkste gekant tegen de inmenging van vakbonden (Newlands et al. 2018). Hier wordt geen verklaring voor gegeven. Het is ook onduidelijk of Nederlanders überhaupt minder snel voor ingrijpen van vakbonden pleiten.

Er ontstaan alternatieve vormen van organisatie en protest neemt in West-Europa toe

Wel is er nadrukkelijk sprake van nieuwe vormen van organisatie (Kilhoffer et al. 2017). Platformwerkers komen vaak met elkaar in contact via sociale media en aparte websites (Martin et al. 2016; Tassinari en Maccarrone 2020). Platformwerkers hebben ook al diverse aparte vakbonden opgericht.⁴ Ook zijn er, als alternatief voor de platformcorporaties, platformcoöperaties opgericht, waarvan de gebruikers eigenaar én bestuurder zijn (Graham en Woodcock 2018; Frenken et al. 2017; Arets en Frenken 2019; Borowiak 2019; Gray en Suri 2019; Sandoval 2020). Op deze manier hebben platformwerkers de macht om bijvoorbeeld zelf de commissies en prijzen te bepalen en daarmee de verdiensten te beïnvloeden. Overigens constateren Joyce et al. (2020) dat het protest tegen de platformeconomie vooral in West-Europa toeneemt en dat traditionele vakbonden daarin een steeds prominentere rol spelen.

De rol die vakbonden (kunnen) spelen

Vakbonden haken tot nu toe nog vooral aan bij de bestaande regelgeving door middel van rechtszaken tegen platformen (zie kader 5.2). Zo kan het bij de rechter afdwingen dat platformen platformwerkers in dienst nemen, ervoor zorgen dat platformwerkers meer werken en inkomenszekerheid hebben en bijvoorbeeld pensioen opbouwen. De rol van vakbonden kan echter verder gaan. In Noorwegen zijn bijvoorbeeld onder druk van de vakbonden veel nationale en internationale platformen (zonder tussenkomst van de rechter) met werknemers in plaats van zelfstandigen gaan werken en zijn vakbonden met platformen cao's overeengekomen (Jesnes 2019). Dergelijke initiatieven kunnen bijvoorbeeld een minimumloon afdwingen en zorgen dat wachttijd wordt vergoed (Drahokoupil en Piasna 2019). Daarnaast werken vakbonden actief samen met wetenschappers, bijvoorbeeld door zelf onderzoek te doen of in samenwerking met wetenschappers platformen te beoordelen (Graham en Woodcock 2018, zie <https://fair.work> en <http://faircrowd.work>). Dit geeft platformwerkers extra mogelijkheden om opdrachtgevers te selecteren en bijvoorbeeld te voorkomen dat ze met opdrachtgevers in zee gaan die veelvuldig platformwerkers niet uitbetalen of waarbij blijkt dat klussen langer duren dan vooraf opgegeven.

Kader 5.2 Voorbeelden van rechtszaken

- Op 21 september 2017 oordeelde het College van Beroep voor het bedrijfsleven dat het mogelijk maken van taxiritjes zonder verdere vergunning door UberPop in strijd is met de wet.
- Een bekende rechtszaak is die van Ferwerda (bijgestaan door FNV) versus Deliveroo die was aangespannen nadat begin 2018 Deliveroo besloot om alle arbeidsovereenkomsten met bezorgers niet te verlengen en in plaats daarvan met zelfstandigen te gaan werken. In eerste instantie was de uitspraak van de rechter dat Deliveroo zijn medewerkers vooralsnog niet in loondienst hoeft te nemen. In januari 2019 oordeelde de rechter, na diepgaander te hebben gekeken naar hoe de partijen in de praktijk invulling aan de overeenkomst hadden gegeven, dat FNV alsnog gelijk had. Volgens de rechter was binnen de rechtsverhouding nog altijd sprake van een gezagsverhouding tussen het bedrijf en de bezorgers. Hierbij spelen de digitale systemen voor het inroosteren van de bezorgers en de bezorging van maaltijden, een

belangrijke rol. Hierdoor is, aldus de rechter, in de praktijk de vrijheid van de bezorgers aanzienlijk minder groot dan de partnerovereenkomst suggereert. Het bedrijf valt mede hierdoor volgens de rechter onder de werkingssfeer van de cao beroepsgoederenvervoer. Op 11 september 2020 volgende het hoger beroep. Op het moment van schrijven volgde de uitspraak van de rechter nog.

- Op 26 augustus 2019 oordeelde de kantonrechter, in een zaak aangespannen door het Bedrijfstakpensioenfonds voor het Beroepsvervoer over de weg, dat Deliveroo voor al haar medewerkers – bezorgers en kantoorpersoneel – pensioenpremie moet gaan betalen.
- In juli 2019 spande FNV samen met een schoonmaakster een rechtszaak tegen Helpling aan, waarbij FNV wederom claimde dat er sprake was van een arbeids- of uitzendovereenkomst. Helpling daarentegen stelde dat het niet meer is dan een online prikbord. De rechter oordeelde dat er inderdaad geen sprake was van een arbeids- of uitzendovereenkomst en dat Helpling daarom ook niet verplicht was 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.
- In juli 2020 spanden vier Britse chauffeurs een rechtszaak aan tegen Uber. Dit gebeurde in Amsterdam, aangezien daar het Europese hoofdkantoor van Uber staat. Op basis van de EU-privacywet eisen ze transparantie over de werking en logica van het algoritme van Uber. Achterliggende vraag is of Uber via de app allerlei zaken voor de platformwerkers bepaalt en hen daardoor als werknemers moet behandelen.
- In augustus 2020 spande FNV, namens twee freelance maaltijdbezorgers, een rechtszaak aan tegen Deliveroo. FNV claimt, met de uitspraken van de rechter uit januari 2019 in de hand, een vast contract voor de maaltijdbezorgers en de uitbetaling van achterstallig loon.

5.4 De invloed van een economische crisis

Werkloosheid stimuleert het gebruik van platformen en verlaagt de kwaliteit van werk

Waar traditionele bedrijven het moeilijk hebben als de economie hapert, is tijdens de vorige economische crisis gebleken dat platformen van deze situatie kunnen profiteren (Gandini 2015; Goudin 2016; ING 2018; Vallas en Schor 2020). Door de werkloosheid die ontstaat, zijn veel mensen op zoek naar nieuw werk en schrijven zij zich in op platformen, terwijl opdrachtgevers om kosten te besparen hun aandacht gedeeltelijk verleggen naar platformen. Op deze manier kunnen platformen groeien. Zo laten Huang et al. (2020) op basis van gegevens van een groot Amerikaans platform tussen 2004 en 2010 zien dat binnen een staat een 1 procentpunt toename van de werkloosheidscijfers resulteerde in 21,8% toename van het aantal mensen dat actief was op het platform. Dit is consistent met andere studies die laten zien dat veel werkenden voor Uber gaan werken omdat ze weinig alternatieven hebben (Berg et al. 2018; Burtch et al. 2018; Joyce et al. 2019; Peticca-Harris et al. 2020).

Specifiek voor Nederland zijn er ook indicaties dat een hogere werkloosheid gepaard gaat met een toename in het arbeidsaanbod op een platform. Zo blijkt uit onderzoek van SEO (Van der Werff en Ter Weel 2019) dat werklozen significant vaker overwegen om via een

platform te gaan werken dan andere werkenden. Onduidelijk blijft of ze dit ook daadwerkelijk doen.

Doordat de prijzen op platformen aan de hand van marktwerking tot stand komen, kunnen hierdoor de prijzen dalen. Zo is uiteindelijk in landen met veel werkloosheid, zoals in Zuid-Europa, de platformeconomie groter geworden en biedt deze, aldus Willem Pieter de Groen, lagere verdiensten dan in landen waar de werkloosheid in de regel lager is, zoals in Noordwest-Europa:

In bepaalde Europese landen heb je gezien dat er bij de economische crisis een probleem is geweest met de werkloosheid. Dat is één van de potentiële drijvers van de ontwikkelingen binnen platformwerk. ... In Nederland hebben we wel iets van een stijging van werkloosheid gezien, maar niet gigantisch. De jeugdwerkloosheid was hier niet 30-40% zoals die in het zuiden van Europa was. Je ziet toch dat het type wat destijds opkwam toch vooral de laag-gekwalificeerde types van platformwerk zijn. Dat speelt hier minder. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

Dezelfde mechanismen spelen nu waarschijnlijk weer. Tijdens de coronacrisis zagen diverse platformen het aantal platformwerkers toenemen. Zo claimde de CEO van Appjobs (een site waarop klussen staan van platformen zoals Foodora, TaskRabbit en Postmates) in een LinkedIn-post dat het platform in maart 2020 100.000 nieuwe bezoekers had, het hoogste aantal ooit. De vraag is hoe dit uiteindelijk doorwerkt in bijvoorbeeld de verdiensten.

5.5 De gevolgen door de tijd heen

Op het moment dat er in een markt slechts één of enkele spelers overblijven, verslechteren de arbeidsvoorwaarden

Vaak wordt geredeneerd dat er binnen (sectoren binnen) de platformeconomie maar plaats is voor één of twee spelers. Dit komt doordat het voor platformwerkers en opdrachtgevers het aantrekkelijkst is om naar platformen met veel vraag en aanbod te gaan (vergelijkbaar met waarom mensen massaal van Facebook gebruikmaken). Er lijkt dus sprake van een *winner takes all*-markt (Kirchner en Schlüßler 2020). De concurrentie om (als eerste) de grootste te worden in een markt is dan ook groot. Dit biedt tevens langdurige voordelen, aangezien platformen zo naam kunnen opbouwen en belangrijke data over de markt kunnen verzamelen, waarmee ze hun algoritmes zo efficiënt mogelijk kunnen programmeren; iets waar concurrenten die de markt betreden nog geen toegang tot hebben. Binnen de platformeconomie ontstaat dan ook betrekkelijk snel een situatie waarin platformwerkers weinig andere keuze hebben dan via één of twee platformen hun diensten aan te bieden. Er is dan sprake van een zogenoemde monopsonie (OECD 2019: 152; Dube et al. 2020).

Op het moment dat een dergelijke situatie is ontstaan, neemt de macht van platformen ten opzichte van platformwerkers snel toe. Er zijn dan ook diverse indicaties dat de verdiensten van platformwerkers in de platformeconomie in deze situatie langzaam dalen. Een reden hiervoor is dat de af te dragen commissies door de tijd heen stijgen (Slee 2017; Woodcock en Graham 2020).⁵

Zoals Martijn Arets (zelfstandige expert) aangeeft, zijn er wel platformen die aangeven betere arbeidsvoorwaarden te bieden dan hun concurrenten, maar is het de vraag of een te sterke concurrentie platformen niet dwingt om na verloop van tijd de lonen te verlagen, met name in markten waar ‘het gaat om prijs en beschikbaar zijn en ... waarin potentieel veel competitie is van veel potentiële aanbieders’ (Martijn Arets). In markten waar het minder om de prijs gaat, maar bijvoorbeeld om kwaliteit, zullen deze platformen een grotere kans op succes hebben. Het volgende citaat van Willem Pieter de Groen sluit hierbij aan:

Voorals er voldoende mensen zijn die het willen en kunnen doen dan verslechteren ook die werkomstandigheden. Want platforms die de macht hebben, willen gewoon zorgen dat ze zekerheid hebben van het afleveren. En ze willen ook competitief zijn ten opzichte van hun concurrent. Dus als het kan steeds goedkoper. Die andere platforms willen gewoon vakkrachten hebben. Dus je ziet dat daar de arbeidsomstandigheden steeds beter zijn geworden. Bijvoorbeeld als je een aanbieding of een verzoek doet moet er altijd een bepaalde minimumprijs tegenover staan en zodat ze niet een dumpplatform worden. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

5.6 Gevolgen voor de traditionele economie

Wat zijn de gevolgen van de platformeconomie voor de rest van de economie? Bij het beantwoorden van deze vraag wordt vooral naar het inkomen gekeken. Aan de ene kant kan geredeneerd worden dat de inkomsten zullen stijgen doordat platformen werkgelegenheid creëren, waardoor werkenden makkelijker voor het beroep met de hoogste verdiensten kunnen kiezen (Schwellnus et al. 2019; Sun 2020). Aan de andere kant kunnen de verdiensten in de traditionele economie ook afnemen. Ten eerste doordat platformen de vraag naar de diensten van traditionele bedrijven doen afnemen (Berger et al. 2018). Ten tweede doordat de verdiensten in de platformeconomie in de regel lager zijn dan in de traditionele economie, zeker op het moment dat er nog maar een beperkt aantal spelers over is. Sterker, volgens Toon Taris, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie van de Universiteit Utrecht, zullen platformwerkers vaak ‘onder de prijs gaan zitten van wat het eigenlijk kost’. Traditionele werknemers worden zo relatief duur, terwijl ook zelfstandigen het vaak moeten afleggen tegen de platformen (Schwellnus et al. 2019).

Empirische analyses zijn niet eenduidig. Sun (2020) laat zien dat in Amerikaanse steden waarin Uber de markt betrad werk verdween bij aanverwante bedrijven (zoals taxicentrales), waardoor zij de lonen verhoogden om personeel te behouden. Hiertegen laten analy-

ses van Berger et al. (2018) zien dat het uurloon van taxichauffeurs met 10% daalde op het moment dat Uber actief werd in de stad waarin zij opereerden. En Schwellnus et al. (2019) doen een vergelijkbare observatie: naarmate de platformeconomie sneller groeide in een Amerikaanse provincie, daalden de lonen sneller.⁶ Dit effect was echter wel klein en in een aantal gevallen niet significant. Naar de langetermijneffecten is echter niet gekeken, terwijl hier de grootste effecten te verwachten vallen, omdat we weten dat platformen zoals Uber zeer lucratieve verdiensten boden op het moment dat ze een markt betraden (bv. door te werken met allerlei bonussen), maar dat de verdiensten daarna snel daalden (Slee 2017; Isaac 2018; Woodcock en Graham 2020). Op dat moment is het aannemelijker dat ook de verdiensten bij andere bedrijven dalen om zo concurrerend te blijven. Wat dat betreft is het opmerkelijk dat Berger et al. en Schwellnus al op de korte termijn dergelijke negatieve effecten vonden. Het lijkt dus ook aannemelijk dat op de lange termijn, als gevolg van de ontwikkelingen in de platformeconomie, de verdiensten in de traditionele economie dalen.

Noten

- 1 Exemplarisch hiervoor is de lobby tegen de nieuwe *Assembly Bill 5* in Californië, die als doelstelling heeft dat minder platformwerkers als zelfstandigen aan de slag gaan. Uber (gesteund door Lyft, Doordash, Postmates en Instacart) heeft hiervoor een pleidooi gehouden bij Donald Trump om de wet onmogelijk te maken, omdat deze een existentiële bedreiging zou vormen (Uber 2020). Uiteindelijk hebben de platformen een uitzondering op de wet (proposition 22) voorgesteld. Tijdens de presidentsverkiezing van 2020 konden kiezers een extra stem uitbrengen waarmee ze aangaven of ze voor of tegen deze uitzondering waren. De meerderheid van de kiezers stemde voor een uitzondering. Vervolgens is deze uitzondering in de wet opgenomen.
- 2 Zo heeft de Nederlandse rechter, na grootscheepse protesten van taxichauffeurs, in 2014 geoordeeld dat UberPop in strijd is met de Nederlandse wetgeving, omdat UberPop het mogelijk maakte dat iedereen als taxichauffeur kon opereren, terwijl taxichauffeurs onder andere een taxibewijs nodig hebben. UberX is nog wel op de markt gebleven. Echter, anders dan in de vs hebben chauffeurs in Nederland hierbij een taxibewijs nodig. Ook in andere Europese landen moest Uber zijn bedrijfsmodel aanpassen onder druk van nationale wetgeving, onder andere in Frankrijk en Duitsland (Thelen 2018).
- 3 Een exacte vergelijking met de vs is niet te maken, maar de gerapporteerde verdiensten variëren tussen \$ 1,77 voor crowdwerk (Berg et al. 2018) en \$ 26,66 voor webdevelopment (Beerepoot en Lambregts 2015).
- 4 In Nederland hadden de riders van Deliveroo bijvoorbeeld de 'Riders Union' opgericht (die later is opgegaan in FNV), in Frankrijk hebben Uber-chauffeurs de vakbond *Syndicat des chauffeurs privés vtc* opgericht en Japanse koeriers van Uber Eats en Noorweegse koeriers van Foodora hebben gezamenlijk een 'wereldwijde vakbond' opgezet (link).
- 5 Een extra indicatie hiervoor komt van Farrell et al. (2018). Hoewel zij niet naar de commissies hebben gekeken, laten zij zien dat de verdiensten in de transportsector tussen 2013 en 2017 met 53% afnamen. Er was ook sprake van een afname bij de 10% die het meest verdienden. Hoewel men niet voor het aantal gewerkte uren kon controleren, suggereren externe data dat dit niet de gehele verklaring is; er lijkt dus ook een daling in de verdiensten per uur (Farrell et al. 2018: 14). Grotere concurrentie en hogere commissies kunnen dit verklaren.
- 6 Dit is gemeten door te kijken naar de groei van het aantal zelfstandigen in sectoren waarin platformen snel groeiden, zoals de taximarkt. Er is gekeken op het niveau van provincies (*counties*).

6 Een blik op de toekomst

Highlights

- De meeste experts die over platformisering spraken en het grootste gedeelte van de literatuur gaan ervan uit dat de platformeconomie zal groeien door de lage transactiekosten en de verdere ontwikkeling van de technologie. Hierdoor kan de doelgroep steeds breder worden en kunnen steeds meer bedrijven gebruikmaken van platformen. Knelpunten zitten in de winstgevendheid, strengere regels omtrent zzp'ers, culturele acceptatie en verdere robotisering.
 - Een kleine groep studies wijst op de kansen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk. Men ziet vooral kansen vanwege de toenemende openheid en vrijheid van de platformeconomie en de aanmoediging van ondernemerschap.
 - De meeste studies en geïnterviewden wijzen echter op de risico's van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk. Men uit zorgen over de verdere flexibilisering en onzekerheid, een groeiende monitoring en controle, een afnemende concurrentie tussen platformen en een verdere daling van verdiensten in de platform- en traditionele economie.
 - Normalisering van de situatie, waarbij de kwaliteit van werk hoger wordt en zich aanpast aan die van de traditionele economie, wordt ook als mogelijkheid genoemd. Dit kan gebeuren door maatschappelijk debat, interne ontwikkelingen in de platformeconomie en bovenal regelgeving vanuit de overheid.
-

6.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken hebben we gekeken naar het verleden en heden. Maar hoe zit het in de toekomst? Is de kwaliteit van platformwerk in de toekomst in de regel onder de maat en zal het nodig zijn om specifieke maatregelen te nemen voor platformwerkers? Of is in de toekomst de groep platformwerkers eigenlijk te klein en zal het zo'n vaart niet lopen met de kwaliteit van platformwerk en de groei van de platformeconomie? We zullen hierna ten eerste kijken naar hoe de omvang van de platformeconomie zich mogelijk ontwikkelt alvorens over te gaan op de potentiële kansen en risico's op het moment dat platformisering door zal zetten.

Als basis gebruiken we hiervoor de literatuur uit de vorige hoofdstukken en de hiervoor beschreven inzichten uit de expertinterviews. We vullen dit aan met literatuur die specifiek kijkt naar de toekomst en gedachten van de experts over de toekomst.¹ De voorgaande literatuur en interviews geven inzicht in de mechanismen, sociale verschillen en de context van het verleden en het hier en nu. Andere toekomstverkenningen hebben juist als voordeel dat ze het heden deels loslaten. Door beide te combineren komen we tot zo goed mogelijk onderbouwde toekomstvisies.

6.2 De toekomstige (platform)economie

Er zijn verschillende visies op de ontwikkeling van de omvang van de platformeconomie. Zowel de meeste studies in de literatuur als de meeste geïnterviewden (zeven van de negen die zich uitspraken) verwachten dat de platformeconomie in de toekomst gaat groeien. Er zijn echter ook studies en geïnterviewden die van krimp uitgaan. Hierna zullen we eerst op de argumenten voor groei ingaan, alvorens we de argumenten voor krimp zullen bespreken.

Zoals we al in het vorige hoofdstuk zagen, kunnen platformen gedijen en groeien in een liberale omgeving waarin platformen door weinig regelgeving worden belemmerd en er volop ruimte is voor technologische innovaties en marktwerking. De impliciete aanname binnen het scenario van groei is dan ook dat er weinig regelgeving is, terwijl regelgeving een grotere rol speelt in de context van krimp.

Argumenten voor groei: verlagen van de transactiekosten, technologische vernieuwing en uitbreiding

Wetenschappelijke studies zijn met name optimistisch over de groeikansen van de platformeconomie vanwege de kosten die platformen besparen door het gehele arbeidsproces te digitaliseren (zie hoofdstuk 3).² Doordat traditionele bedrijven op die manier de duurdere optie zullen worden, zou de platformeconomie de economie drastisch kunnen veranderen (Kilpi 2015; Edelman en Geradin 2016; Einav et al. 2016; Davis 2016a, 2016b; Kirchner en Schlüßler 2020). Of zoals Kilpi (2015: 5) het stelt: *'Apps can now do what managers used to do.'* Verschillende studies stellen dat door het gebruik van digitale middelen platformen de creatie van waarde verder kunnen loskoppelen van plaats, directe aansturing van arbeid en het daadwerkelijk bezitten van de productie (Kenney en Zysmnn 2019; Kirchner en Schlüßler 2020). Banen kunnen hierdoor verdwijnen en in plaats daarvan kunnen klussen worden verhandeld via online markten waarbij de vraag, het aanbod en de prijs snel op elkaar reageren.

Verdere technologische ontwikkeling van de platformeconomie zou dit proces kunnen versnellen (Grybaitė en Stankevičienė 2018). Technologische ontwikkelingen kunnen het gehele proces versimpelen en sneller en betrouwbaarder maken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van het snelle 5G-internetnetwerk, block-chaintechnologie die het veiliger maakt om data te verzamelen, en het internet of things waarbij allerlei apparaten via internet data uitwisselen. Deze ontwikkelingen maken het namelijk mogelijk om snellere en veiligere connecties te maken tussen kopers en verkopers (Goudin 2016; Sundararajan 2016; Grybaitė en Stankevičienė 2018). De meeste studies en geïnterviewden zijn wat betreft de technologische mogelijkheden dan ook optimistisch. Zoals Marieke Blom (hoofdeconoom van ING) aangeeft: 'Ik denk dat het hele platformmodel eigenlijk nog gewoon heel goed uitgevonden moet worden.' Martijn Arets (zelfstandige expert) ver-

wachtte dat ‘bepaalde soorten matches die voorheen niet gemaakt konden worden opeens wel gemaakt kunnen worden.’

Het verlagen van de transactiekosten biedt met name kansen voor producten en diensten waar de kosten anders net iets te hoog waren, ondersteuning vanuit een organisatie ontbrak en voor producten en diensten waar slechts een zeer kleine groep in geïnteresseerd is (Einav et al. 2016; Goudin 2016). In de toekomst kunnen hierdoor steeds meer zaken ‘vermarkt’ worden. Erik Stam (hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap) dacht hierbij aan kunstenaars die heel specifieke kunst maken of aan zeer gespecialiseerde juristen. En Marieke Blom (hoofdeconoom van ING) gaf het voorbeeld van een accountant die zich nu nog bij een bureau aansluit om gebruik te maken van de merknaam en het netwerk daarvan, maar wanneer haar reputatie in de toekomst makkelijker valt af te lezen aan ratings en het mogelijk wordt een netwerk te verkrijgen via een app, zij dit eerder zal doen als zelfstandige via een platform. Volgens Blom is ‘dat de potentie van wat die online platformen kunnen doen’.

Aansluitend hierop kan platformtechnologie de keuzevrijheid voor consumenten vergroten. Willem Pieter de Groen (research fellow CEPS) gaf hierbij het voorbeeld van vrouwen die kiezen voor een vrouwelijke taxichauffeur omdat (ze denken dat) dit veiliger is of omdat de app dit voor hen doet om de klanttevredenheid te vergroten.³

Martijn Arets (zelfstandige expert) en Erik Stam (hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap) gaven aan dat platformen ook goed kunnen inspelen op de verdere fragmentatie van de arbeidsmarkt, waarbij bedrijven zich meer op hun kernactiviteiten gaan richten en bijvoorbeeld via platformen taken gaan uitbesteden. Hiermee zouden platformen nog meer kunnen gaan concurreren met uitzendbureaus.

Diverse studies verwachten ook dat organisaties op vrij grote schaal gebruik zullen gaan maken van de softwaretools van platformen (zie ook Kenney en Zysman 2019; Rahman en Thelen 2019). Ze denken dat dit niet alleen voordelig is voor die bedrijven, maar ook voor hun werknemers en flexibele arbeidskrachten. Zo zouden aldus Ton Schoenmaekers en Eric te Brake van VNO-NCW werknemers dankzij de tools hun werk flexibeler kunnen indelen en meer keuzemogelijkheden krijgen. Zij geven aan:

Wat je ziet is dat het een enorme impact heeft op alle onderdelen van onze economie en maatschappij. Simpelweg omdat platformen enorm veel voordelen met zich meebrengen. Dus dat maakt markten transparanter, maakt dat ze efficiënter werken, het zorgt ervoor dat mensen veel beter, ook op moment van de dag dat zij dat willen, de producten of de diensten kunnen krijgen die bij hen passen. Het zorgt ervoor dat je op basis van het verzamelen van data de kwaliteit van je dienstverlening aan je producten continu kunt verbeteren en aanpassen. Dankzij die data heb je ook enorme leervermogens, er zitten allemaal feedback loops in. Juist door die enorme voordelen zie je ook dat dit ook overal toegepast wordt en

toegepast gaat worden ... Dan zul je waarschijnlijk zien dat technieken die gebruikt worden door de platforms ook gebruikt zullen gaan worden in normale arbeidsorganisaties. (Erik te Brake, teammanager, en Ton Schoenmaekers, beleidssecretaris, VNO-NCW)

Martijn Arets (zelfstandige expert) gaf hierbij het concrete voorbeeld van het platform Elanza, dat zorginstellingen tegen een vergoeding haar software laat gebruiken, waardoor zorginstellingen hun flexibele schil beter kunnen managen en hun administratie automatisch wordt gedaan. Nu nog zijn dit allemaal losse pooltjes, maar het is volgens Arets goed mogelijk dat ze in de toekomst samen worden genomen om op die manier zowel voor de instellingen en cliënten als voor de zorgmedewerkers meer keus te creëren. Op deze manier kan vraag en aanbod van zorg beter op elkaar worden aangesloten waardoor er mogelijk meer werk wordt gecreëerd. In het voorbeeld kan de zorgmedewerker zich via de online tool aanmelden wanneer hij/zij extra wil werken. Op deze manier kunnen, bijvoorbeeld in de zorg, personeelskosten worden beperkt. Interessant is wat dit gaat betekenen voor de kwaliteit van werk. In het voorbeeld zijn de zorgmedewerkers al in dienst van de instelling waardoor ze binnen een CAO vallen en bijvoorbeeld al verzekerd zijn, pensioen opbouwen en scholing krijgen. Het is goed mogelijk dat, als men in deze situatie werknemer is, de kwaliteit van werk hoger is dan als men zzp'er is.

Een ander voorbeeld waar een platformconstructie kan worden toegepast in de zorg wordt beschreven in Farshchian et al. (2019). Zij beschrijven een toepassing van een platform bij de begeleiding van activiteiten voor dementerenden, waarbij met behulp van het platform naar de beste match tussen de zorgbehoefte en de zorgverlener wordt gezocht. Deze manier van werken zou niet alleen prettig zijn voor de cliënt, maar zou ook de arbeidsvreugde van de begeleider bevorderen en mensen zonder baan naar de arbeidsmarkt lokken.

Hiernaast is de verwachting dat platformen verder gaan uitbreiden en meerdere typen klussen op zich zullen nemen, waardoor er één of enkele platformen overblijven waar al het werk op te vinden is, net zoals Apple al een heel ecosysteem van diensten aanbiedt (Kenney en Zysman 2019; Dube et al. 2020). In het buitenland zien we al dat platformen steeds meer taken op zich nemen. Zo bezorgen Meituan in China, Go-jek in Indonesië en Glove in Spanje allerlei producten en diensten. Ook Uber Eats, dat naast de reguliere taxidienst van Uber opereert, past in deze trend.

Argumenten voor krimp: winstgevendheid, regelgeving, culturele acceptatie en automatisering

Cruciaal voor groei is uiteraard winstgevendheid. Diverse auteurs en geïnterviewden zetten hier vraagtekens bij. Nu nog leunen platformen op aanzienlijke hoeveelheden risicofinanciering om te groeien en marktaandeel te veroveren. Maar de vraag is hoelang men hier nog gebruik van kan maken nu blijkt dat platformen zoals Uber verlies blijven lijden en grote investeringsmaatschappijen, versterkt door de coronacrisis, minder in de platform-

economie gaan investeren.⁴ Srnicek (2017: 88) is in zijn veel besproken boek *Platform capitalism* het meest uitgesproken in zijn mening. Volgens hem bestaan platformen alleen nog maar bij de gratie van durfkapitaal, maar zullen platformen als de bubbel is gebarsten en investeerders zien dat de platformen niet winstgevend kunnen zijn, ‘uit elkaar vallen’ (zie ook Healy et al. 2017). Ronald Dekker van het ministerie van szw deelt deze visie gedeeltematig:

Tot nu toe is het voor Uber een verlieslatende activiteit, ondanks het feit dat ze hun chauffeurs buitengewoon matig betalen. Dus ja, om die reden zie ik het ook nog geen grote vlucht nemen, omdat het gewoon zo lang een buitengewoon verlieslatende activiteit is. Dat geldt trouwens ook voor maaltijdbezorging en boodschappenbezorging.

Een extra belemmering is dat platformen waarschijnlijk al opereren op de makkelijkste markten die eerst niet goed functioneerden of goed bediend werden, zoals de taxibranche. Andere studies wijzen erop dat verdere technologisering platformwerk bedreigt. Dit komt omdat de meeste platformen zich richten op taken die relatief makkelijk in ‘regels’ kunnen worden gevangen, omdat dit het makkelijker maakt om het proces online te monitoren en managen. Dit zijn echter ook net de taken die het eenvoudigst kunnen worden overgenomen door robots (Autor en Dorn 2013; Brynjolfsson en McAfee 2014; Yin et al. 2019). Uber anticipeert bijvoorbeeld op de gevolgen van zelfrijdende auto’s en veel crowdwerk wordt als tijdelijke oplossing gezien totdat kunstmatige intelligentie de taken kan overnemen. De vraag is dan ook in welke mate platformen zich in de toekomst op andere taken kunnen richten. Twee van de geïnterviewde experts beschrijven de ontwikkelingen als volgt:

Je ziet dat het nu vooral gebruikt wordt voor huishoudens die in het verleden onvoldoende of slecht bediend werden. Bijvoorbeeld de taxibranche heeft al jaren te maken met een slecht imago en klusjesmannen zijn vaak niet geïnteresseerd in kleine klussen die voor hen de tijd niet waard zijn. (Willem Pieter de Groen, research fellow CEPS)

En dan is de vraag moeten die creatieve taken in grote arbeidsorganisaties ontplooid worden. Dat is zoals het in de afgelopen 50 jaar is, of kunnen we een platform bedenken waarop dat soort creatieve taken op een nieuwe manier georganiseerd kunnen worden? (Erik Stam, hoogleraar Strategie, Organisatie en Ondernemerschap)

Zoals in het vorige hoofdstuk naar voren kwam, kan regelgeving door overheden de kosten voor platformen verhogen en platformwerk minder aantrekkelijk maken en zo een rem op de groei van de platformeconomie zetten. Hierbij wordt in eerste instantie gedacht aan de regelgeving rond zzp’ers en driehoeksverhoudingen. Platformen maken grootschalig gebruik van zzp’ers en die kunnen helpen om de kosten te drukken (Codagone et al. 2016; Borstlap et al. 2020). Er is veel discussie of deze regels moeten veranderen. De meeste online platformen zien zichzelf het liefste als bemiddelaar, terwijl vakbonden platformen

als werkgevers trachten te betitelen omdat dit juridisch meer verplichtingen met zich meebrengt en men de arbeidsrelatie meer eigenschappen vindt vertonen van die tussen werkgever en werknemer dan van die tussen opdrachtgever en zelfstandige. Als deze regels rond zzp'ers en driehoeksverhoudingen veranderen, zal ook het klimaat voor platformen ongunstiger worden. De kans is groot dat platformen dan meer met oproepkrachten gaan werken, maar dit is voor de platformen die nu met zelfstandigen werken niet de gunstigste optie.

In het denken over platformisering lopen twee bewegingen door elkaar heen in Nederland, namelijk die over meer zzp'ers, en over bemiddeling via een platform. En mijn overtuiging is dat de technische mogelijkheden van de platformen de beweging naar meer zzp'ers versterken. En dan is de vraag hoeveel ruimte we met regelgeving precies geven voor zzp'ers.
(Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

Het hangt er heel erg vanaf, gaan we naar een maatschappij waar ieder voor zichzelf is? En platformisering werkt dat een beetje in de hand; dus ja, je bent je eigen baas, je biedt je eigen taken aan, dus je moet vooral eerst zorgen dat je het zelf goed hebt. De zzp'er moet natuurlijk ook zo denken, [d.w.z.] eerst voor zijn eigen inkomen zorgen. Of gaan we naar een samenleving toe waar solidariteit hoog in het vaandel staat? Dus dat we zorgen voor elkaar? (Tanja van der Lippe, hoogleraar familiesociologie en organisatiesociologie aan de Universiteit Utrecht)

Voorgaande quotes laten al duidelijk zien dat de toekomst van de platformeconomie ook te maken heeft met de (beleids)keuzes die worden gemaakt. Diverse studies (Garben 2017; Healy et al. 2017; Grybaitė en Stankevičienė 2018) en een drietal geïnterviewden trekken dit breder en beschouwen de algehele aanvaardbaarheid van de platformeconomie. Vanuit de maatschappij is de vraag of platformen een toegevoegde waarde kunnen bieden. Sommige studies zijn wat dit betreft niet optimistisch. Er wordt gesteld dat platformwerkers (op macroniveau) minder productief zijn dan als ze via een traditioneel bedrijf zouden werken, terwijl de platformeconomie floreert in sectoren met veel laaggekwalificeerd werk en in sectoren die economisch relatief weinig waarde toevoegen (Goudin 2016). Dit ondermijnt het economisch belang. Ook wordt geopperd dat door de platformeconomie de belastinginkomsten kunnen dalen, doordat platformen met zelfstandigen werken die belastingvoordelen genieten en doordat platformwerkers in veel gevallen geen belastingaangifte doen (Goudin 2016; Borstlap et al. 2020; ministerie van Financiën 2020). Daarnaast dienen platformwerkers en opdrachtgevers de platformeconomie als een goed alternatief voor de traditionele economie te beschouwen. Vertrouwen in elkaar en in het platform is hierbij van cruciaal belang, alsook de algehele kwaliteit van werk. Ronald Dekker was wat dit betreft niet optimistisch:

Nou ja, ik verwacht er niet heel veel van, en denk niet dat het heel groot wordt. Het aandeel mensen dat dit werk om dit soort positieve redenen doet, is daar ook een minderheid in. Bij

elkaar is dat toch marginaal, vrees ik. (Ronald Dekker, toenmalig beleidsmedewerker ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)

Hierbij is dus de veronderstelling dat er voor sommige mensen wel degelijk positieve redenen zijn om platformwerk te verrichten (te weten de flexibiliteit en laagdrempeligheid), maar dat voor het gros van de Nederlanders platformwerk geen goed alternatief is voor bijvoorbeeld een vast contract of uitkering (zie ook Davis 2016). Hierdoor zouden de meeste Nederlanders niet bereid zijn om (langdurig) via deze platformen te werken. Dit heeft uiteraard ook te maken met hoe de kwaliteit van werk zich verder ontwikkelt in de platformeconomie. Hier zullen we nu naar kijken.

6.3 De gevolgen van de coronacrisis voor de omvang van de platformeconomie

Als deelpublicatie van dit project heeft SEO (Van der Werff et al. 2021), aan de hand van een literatuurstudie aangevuld met informatie uit een eigen enquête, naar de al zichtbare en potentiële gevolgen van de coronacrisis voor de omvang van de platformeconomie gekeken. Zij constateren dat aan de hand van het schaars beschikbare onderzoek niet vast is te stellen of een crisis bijdraagt aan de ontwikkeling van de platformeconomie. Wel zijn er indicaties die wijzen op een relatie tussen een economische crisis en de groei van de platformeconomie. Hierbij zijn er zowel indicaties dat de omvang van de platformeconomie kan toenemen als indicaties dat die kan afnemen.

De platformeconomie zou om twee redenen verder kunnen groeien. Ten eerste kan het baanverlies op de arbeidsmarkt erin resulteren dat personen hun toevlucht zoeken in alternatieve werkvormen, zoals de platformeconomie (zie ook § 5.4). Het aanbod van platformwerkers neemt dan toe. Ten tweede kan de afname van de huishoudinkomens ervoor zorgen dat consumenten goedkope alternatieven zoeken. Platformen kunnen tegen een lager bedrag diensten aanbieden door bijvoorbeeld te besparen op transactiekosten of sociale verzekeringen, onderlinge concurrentie te creëren en taken op te knippen (zie hoofdstuk 3). Hierdoor zouden consumenten naar platformen kunnen uitwijken (zie ook § 5.4). Hierdoor neemt ook de vraag naar platformwerkers toe.

Er zijn echter ook een aantal ontwikkelingen die de groei kunnen beperken. Ten eerste kunnen, zoals hiervoor gesteld, door de afname van het huishoudinkomen consumenten minder besteden, waardoor ook de vraag op platformen kan afnemen, ondanks de extra vraag die ze naar zich toe kunnen trekken doordat ze goedkoper diensten kunnen aanbieden. Ten tweede neemt gedurende een crisis het aantal investeringen af die, zoals aangegeven in de paragrafen 3.2 en 5.2, cruciaal zijn voor de groei van de platformeconomie. Tot slot biedt de crisis een *window of opportunity* om beleid aan te passen. Dit kan ongunstig voor platformen uitpakken. Platformen werken veelal met zzp'ers, terwijl de crisis de kwetsbaarheid van flexibele arbeidskrachten nog eens extra duidelijk maakt (zie ook Muns et al. 2020). Daarnaast hebben gedurende de pandemie platformen allerlei keuzes gemaakt die de twij-

fels laten toenemen over de vraag of zij slechts simpele ‘prikborden’ zijn; een claim op basis waarvan platformen met zelfstandigen werken (zie ook Arets 2020). Zo besloten Uber en andere taxiplatformen eenzijdig om in sommige steden de dienstverlening te staken.

Kortom, de verschillende indicaties kunnen tegen elkaar inwerken, waardoor het effect van de coronacrisis op de omvang van de platformeconomie op voorhand onduidelijk is.

6.4 De toekomst van de kwaliteit van werk in de (platform)economie

In deze paragraaf zullen wij kijken wat de mogelijke gevolgen van de platformeconomie zijn voor verschillende aspecten van de kwaliteit van werk. Premisse hierbij is dat de platformisering doorzet. We bouwen dus, in lijn met de intuïtie van de meerderheid van de auteurs en geïnterviewden, voort op de optimistische blik uit de vorige paragraaf.

In hoofdstuk 4 hebben we aan de hand van de literatuur en expertinterviews besproken wat de huidige gevolgen van de platformeconomie voor verschillende aspecten van de kwaliteit van werk zijn. Dit biedt een goed vertrekpunt om de toekomst te verkennen, ervan uitgaande dat bestaande mechanismen niet wezenlijk veranderen. We zullen aan de hand hiervan eerst de mogelijke kansen en risico’s bespreken alvorens we (met de kennis uit hoofdstuk 5) ingaan op hoe de kansen en risico’s in verschillende contexten kunnen uitpakken.

Kansen: meer openheid, vrijheid en ondernemerschap en uiteindelijk betere verdiensten

Zoals hiervoor beschreven gaat een groep wetenschappers ervan uit dat platformen een nieuwe organisatievorm vormen die de plaats van bestaande bedrijven inneemt (Davis 2016a, 2016b; Einav et al. 2016; Sundararajan 2016; Kenney en Zysmann 2016; Srnicek 2017; Kirchner en Schlüßler 2020). In deze optiek kunnen platformen markten openbreken en daardoor opener en eerlijker maken (Einav et al. 2016; Sundararajan 2016). Waar taxichauffeurs in het verleden bijvoorbeeld uren moesten studeren en jaren moesten sparen voor ze een taxilicentie konden bemachtigen, kunnen ze via Uber in bepaalde landen met een paar muisklikken taxichauffeur worden (Einav et al. 2016). Op deze manier zouden beroepen toegankelijker kunnen worden en worden mensen minder afhankelijk van grote bedrijven zoals taxicentrales. Hierdoor zullen bestaande barrières worden geslecht voor bijvoorbeeld lageropgeleiden, mensen die in rurale gebieden werken, gehandicapten of mensen die zorgtaken hebben (Davis 2016b; Einav et al. 2016; Sundararajan 2016). Zoals we reeds in hoofdstuk 4 zagen, zien we inderdaad dat personen met een migratieachtergrond, raciale minderheidsgroepen, jongeren, mensen met een langdurige ziekte of een beperking beter zijn vertegenwoordigd in de platformeconomie dan in de traditionele economie (bv. Joyce et al. 2019; Serfling 2019; Urzì Brancati et al. 2020). Het zet hiermee de trend naar een meer inclusieve arbeidsmarktdeelname voort.

Volgens Sundarajan (2016) en Woodcock en Graham (2020) zouden in theorie in de platformeconomie mensen meer worden gesorteerd op talenten en inzet. Doordat men op talenten en inzet wordt gesorteerd en mensen niet meer vastzitten aan rigide corporaties die ongelijkheden in stand hebben gehouden, zoals de discriminatie van minderheden en het glazen plafond voor vrouwen, zou de arbeidsmarkt inclusiever *kunnen* worden. Dit gaat dus in tegen de huidige empirische gegevens, waarin juist een grotere ongelijkheid wordt gerapporteerd in de platformeconomie, bijvoorbeeld met betrekking tot verdiensten.

Volgens Sundarajan (2016) zou het verhandelen en faciliteren van kleine klussen, als dat gecombineerd wordt met openheid, ruimte laten voor ondernemerschap. Het zal steeds makkelijker worden om als ondernemer kleine klussen op te pakken en zo langzaam een business op te starten. Dit sluit aan bij de bestaande trend dat er steeds meer met zzp'ers wordt gewerkt en de bestaande situatie waarin de meeste platformwerkers het werk als bijverdienste gebruiken (bv. Balaram et al. 2017; CIPD 2017; Forde et al. 2017; Lapanjuuri et al. 2018). De ruimte die de meeste platformwerkers nu al ervaren om te kiezen wanneer en hoe men werkt, wordt hierdoor vergroot. Dat zal de ruimte die mensen hebben om het werk met zorgtaken te combineren verder vergroten. Aangezien dit aansluit bij de behoefte aan autonomie en flexibiliteit, zou hiermee ook de betekenis van werk (verder) kunnen worden vergroot.

Tevens zouden, aldus Sundarajan (2016), de verdiensten, in tegenstelling tot de huidige trends, uiteindelijk kunnen stijgen, doordat platformen kwaliteit inzichtelijker maken, bijvoorbeeld door het werken met ratings. Doordat klanten ervan verzekerd zijn dat er ook kwaliteit wordt geleverd, zouden zij hier uiteindelijk ook mogelijk voor willen betalen. Hierdoor zullen platformwerkers die kwaliteit leveren meer betaald kunnen krijgen, waardoor er weer meer mensen hierop inzetten, met als gevolg een spiraal naar hogere verdiensten. Bovendien zouden in competitieve markten platformen om werkers moeten concurreren met traditionele bedrijven die vaste contracten bieden. Onder de aanname dat de meeste mensen een vast contract prefereren en een zzp-contract verder geen financiële voordelen biedt (wat het in Nederland nu wel doet), zouden in een dergelijke markt platformen óf ook vaste contracten moeten aanbieden, óf het gebrek aan vastigheid moeten compenseren, bijvoorbeeld door hogere verdiensten te bieden (Einav et al. 2016). Hierdoor zullen de nettoverdiensten in de platformeconomie uiteindelijk hoger komen te liggen dan in de traditionele economie. Deze studies denken dus dat de huidige nadruk op laagbetaald werk met, vergeleken met vergelijkbare beroepen in de traditionele economie, lage verdiensten mogelijk zal worden omgedraaid.

Risico's: meer flexibiliteit, monitoring en grotere sociale verschillen

De nieuwe vorm van organisatie kan de kwaliteit van werk echter ook verlagen. Sommigen zien platformisering met zoveel onzekerheid en risico's gepaard gaan, dat ze spreken van een nieuwe vorm van precariteit (Scholz 2016; Van Doorn 2017; Vallas en Kalleberg 2018; Ravenelle 2019a).

Een veel geuite zorg is de toegenomen flexibilisering en marktwerking die platformen creëren. Platformen dragen hieraan bij door transactiekosten te verlagen, te werken met zelfstandigen of flexibele contracten, prijzen direct aan de markt aan te passen, en bij te dragen aan een context waarin er weinig juridische belemmeringen zijn. Deze flexibilisering en marktwerking zouden uiteindelijk extreme vormen aannemen. Dit wordt geregeld samengevat met de term *platform capitalism* (Srnicek 2017). De kwaliteit van werk zal daarvoor uiteindelijk sterk dalen.

Deze nieuwe situatie zou volgens diverse auteurs de werk- en inkomensonzekerheid vergroten, doordat individuele platformwerkers onderling om klussen moeten concurreren, waarbij het van tevoren niet vaststaat of men een klus krijgt en voor welke prijs (Davis 2016a; Kenney en Zysmann 2016). Hierbij zijn platformwerkers op zichzelf aangewezen, moeten zij zelf de kosten voor bijvoorbeeld wachttijd en verzekeringen dragen en ondervinden ze weinig ondersteuning van de platformen. De platformeconomie zal op deze manier de bestaande onzekerheid verder vergroten, verdiensten verlagen en zorgen dat er minder ruimte is voor scholing.

Sommige studies benadrukken dat platformen in de toekomst bijzonder kunnen profiteren van deze marktwerking, doordat ze een bijzonder goede marktpositie hebben als marktmeester (Frenken et al. 2020; Vallas en Schor 2020). Hierbij bevinden platformen zich tussen de platformwerker en opdrachtgever in en hebben zij zo, als spin in het web, belangrijke informatie over beide partijen. Platformen kunnen daarnaast als marktmeester selectief processen delegeren (zoals wanneer platformwerkers werken en op welke manier) en andere processen selectief in handen houden (zoals de beprijzing van diensten en de data over opdrachtgevers en platformwerkers). Op deze manier kunnen platformen de markt steeds meer ten faveure van zichzelf inrichten, mogelijk ten koste van de opdrachtgevers en platformwerkers. Platformen kunnen, zoals reeds al gedaan wordt, bijvoorbeeld iedereen tot de markt toelaten om zo de prijzen te drukken (Vallas en Schor 2020), of formele regels opzettelijk vaag houden en informele regels aanmoedigen via tips en ratings om zo zonder al te veel verantwoordelijkheid maximale inzet van de platformwerkers te creëren (Manriquez 2018).

Volgens diverse auteurs zullen platformen in de toekomst nog meer gebruik gaan maken van online monitoring, terwijl ze de mogelijkheden hiervan zullen uitbreiden (Rosenblat en Stark 2016; Rosenblat 2018; Shapiro 2018; Gerber en Krzywdzinski 2018). Platformen kunnen bijvoorbeeld gebruik gaan maken van de mogelijkheden om ook ander online gedrag van platformwerkers en opdrachtgevers in kaart te brengen, bijvoorbeeld via cookies en door data te koppelen aan andere data verzameld door andere platformen (Van Dijck et al. 2018). Op deze manier kunnen platformen een 'digitale kooi' creëren (Vallas en Schor 2020). Als gevolg hiervan zullen platformen platformwerkers steeds meer aan zich binden en zullen platformwerkers een steeds hogere werkdruk ervaren en steeds minder mogelijkheden krijgen om bijvoorbeeld werk met zorgtaken te combineren.

De marktmacht van platformen kan verder toenemen als er uiteindelijk maar een beperkt aantal platformen overblijven die alle typen werk zullen mediëren (Kenney en Zysman 2019; Dube et al. 2020). De huidige data suggereren, zoals we reeds in hoofdstuk 5 bespraken, dat we deze kant opgaan (Slee 2017; Woodcock en Graham 2020). Hierdoor zal mogelijk niet alleen de kwaliteit van werk van platformwerkers dalen, maar zullen als bedrijven op grote schaal van deze platformen gebruik gaan maken, ook hun kosten stijgen als ze te afhankelijk van deze platformen worden (Kenney en Zysman 2019). Hierbij bestaat tevens de mogelijkheid dat dit uiteindelijk ook doorwerkt in de traditionele economie, bijvoorbeeld in de vorm van lagere verdiensten (zie § 5.5).

Doordat, zoals we in hoofdstuk 4 zagen, met name mensen met een goede arbeidsmarktpositie van de toegenomen marktwerking profiteren, zouden hiermee ook de bestaande ongelijkheden kunnen toenemen. Diverse geïnterviewden deelden een variant op deze visie:

Ik zie dat een platform een prachtige technische oplossing is om mensen adequaat en snel vanuit een goeie competentie met gebruik van big data op werk te verbinden, maar in combinatie met de arbeidsvoorwaarden die daar nu mee samenhangen, namelijk je wordt je eigen ondernemer, moeten we heel erg opletten of we daarmee niet een bom onder onze samenleving leggen want in feite kan alle werk via een platform georganiseerd gaan worden. De vraag is alleen verdienen mensen nog het zout in de pap, wat je in deze samenleving nodig hebt om mee te kunnen doen, dus polariseert het niet ook zeer? (Marjolein ten Hoonte, directeur Arbeidsmarkt en Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) Randstad Groep)

Ik denk dat het een enorme zet geeft aan het ver-zzp-en en dus de verschillen vergroot en heel veel druk zet op het sociale vangnet. En ik denk dat dat hele belangrijke waarden zijn die we in Nederland heel erg koesteren, de kans is substantieel dat dit is gebeurd voordat we er erg in hebben en dat we dan denken: oh, het was eigenlijk toch zo slecht niet. (Marieke Blom, hoofdeconoom ING)

Ja dat je eigenlijk teruggaat naar een situatie waarbij alle zekerheden en vangnetten zijn verdwenen en dat je dan een soort survival of the fittest strijd kan krijgen ... dat is het nadeel van een zzp'er, en tegelijkertijd ook het voordeel van die zzp'er, iemand die heel veel waarde toevoegt, ja die heeft altijd werk. Maar iemand die dat minder heeft, kan natuurlijk door de platformisering ernaast komen te staan, of genoodzaakt zijn om voor een te laag tarief aan de slag te moeten. (Frank Alfrink, directeur zzp Nederland)

Institutionele kameleons: geen goed of fout

Tot slot: een set studies benadrukt institutionele verschillen. In dit perspectief passen platformen zich als 'kameleons' aan de context aan (Vallas en Schor 2020). Platformen zouden dan ook niet inherent goed of fout zijn, maar de uitwerking zal afhangen van de context.

Zoals we reeds in hoofdstuk 5 schetsten, zouden de meeste risico's voornamelijk opgaan in liberale landen die weinig regels scheppen en die veel belang hechten aan marktwerking en aandeelhoudersbelang, zoals in de VS (Mair en Reischauer 2017). In dergelijke contexten zouden de aandeelhouders bedrijven met flexibele contracten en lage lonen belonen (Davis 2016a). Op deze manier zouden zij bijdragen aan een situatie waarin de kwaliteit van werk onder druk staat. Daarentegen zouden in gecoördineerde markteconomieën onder invloed van wetgeving, sociale normen en instituties zoals vakbonden sociale platformen ontstaan met minder nadruk op aandeelhouderswinst en meer op maatschappelijke en langetermijnwinst (Mair en Reischauer 2017; Thelen 2020). Binnen deze platformen zouden de verdiensten hoger zijn en zou men vaker in een duurzame relatie met de platformwerkers investeren, onder andere door te werken met langdurige en vaste contracten, de werkdruk beperkt te houden en te investeren in scholing van de platformwerkers (Davis 2016a). Kortom, de kwaliteit van platformwerk zou in gecoördineerde markteconomieën hoger zijn.

Onder de juiste omstandigheden zouden in de toekomst platformen zelfs arbeidsmarkten democratischer kunnen maken, doordat de digitale technieken rechtstreekse participatie mogelijk maken (Scholz 2016; Scholz en Schneider 2016; Schneider 2018). Ook het ontstaan van platformcoöperaties (waarbij platformwerkers het heft in eigen hand nemen) en maatschappelijk verantwoorde platformen past in dit perspectief (Davis 2016a; Frenken et al. 2017; Arets en Frenken 2019; Gray en Suri 2019). Zoals reeds in hoofdstuk 5 besproken, zouden dergelijke platformen bijvoorbeeld al volop actief zijn in Duitsland (Mair en Reischauer 2017).

Dit perspectief, waarbij platformen zich aan de instituties aanpassen, laat ook de meeste ruimte voor een tegenreactie. Diverse auteurs constateren bijvoorbeeld dat er in het verleden vaak een reactie kwam op slechte arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld door protest of veranderende wetgeving, waardoor de kwaliteit van werk uiteindelijk toenam (bv. Alkhatib et al. 2017; Biber et al. 2017; Stanford 2017). Deze auteurs vinden een vergelijkbare golfbeweging ten opzichte van de platformeconomie ook waarschijnlijk en zien dat we daar nu middenin zitten. Zo zien we, zoals in paragraaf 5.2 besproken, ook binnen de Nederlandse overheid een trend naar een steeds actievere zoektocht om de platformeconomie te reguleren en de kwaliteit van werk te waarborgen.

Een aantal geïnterviewden legden hierbij een expliciete link naar de rol van uitzendbureaus. Niet alleen kunnen door de lage transactiekosten platformen de rol van uitzendbureaus gaan overnemen, maar ook in de ontwikkeling van de bedrijfstak kunnen parallel- en liggen. Jenny Kossen van De Argumentenfabriek stelt in een van onze interviews:

En in die zin is platformisering eigenlijk een moderne manier om dat te doen. Dus het is een hele mooie technologie. En zonder veel transactiekosten, die vraag en aanbod bij elkaar kan brengen. Maar degene die de vraag aan aanbod koppelt heeft wel alle macht en kan dus ook

het geld naar zich toe trekken als ze dat willen. En dat zie je dus ook gebeuren. Wat dit betreft is er een vergelijking met de opkomst van de uitzendbureaus. Ook hier zag je een vergelijkbare ontwikkeling. Dit is nu uiteindelijk meer gereguleerd. (Jenny Kossen, toenmalig projectleider Platform Toekomst van Arbeid, De Argumentenfabriek)

Kader 6.1 Illustratie van een scenario met een golfbeweging

Om de gevolgen van de platformeconomie in de toekomst te duiden gebruiken diverse auteurs een historisch perspectief. Typend hiervoor is de analyse van Stanford (2017). Volgens hem zijn bijna alle kenmerken van online platformen niet uniek aan online platformen, maar waren ze in het verleden vaak zelfs de norm. Het betalen van werknemers op oproepbasis, het betalen per klus, het laten regelen van de uitrusting en training door de werknemers, en het inzetten van intermediairs kwamen bijvoorbeeld ook al in de negentiende eeuw op grote schaal voor. Volgens Stanford maakten werkgevers hier gebruik van om zo de kosten van arbeid zo laag mogelijk te houden. Stanford (2017) constateert echter dat er op de slechte werkomstandigheden een tegenreactie op gang kwam. Collectieve acties werden ondernomen en vakbonden konden ontstaan en floreren. Onder druk van deze collectieve acties werd er regelgeving ingevoerd en het stukwerk aanzienlijk beperkt. Wat volgde was dat dit werk zich verplaatste naar lagelonenlanden. Stanford verwacht dat op een vergelijkbare wijze ook een reactie op platformwerk op gang komt, waardoor de kwaliteit van werk in 'ontwikkelde landen' hoog zal blijven (zie ook Alkhatib et al. 2017).

6.5 De gevolgen van de coronacrisis op de kwaliteit van werk in de platformeconomie

Als een tweede onderdeel van hun deelpublicatie heeft seo naar de gevolgen van de coronacrisis op de gevolgen voor de kwaliteit van werk in de platformeconomie gekeken. Naar verwachting zullen personen die te maken krijgen met een terugval in verdiensten proberen uit te wijken naar de platformeconomie. Zo kunnen zij (enkele) klussen uitvoeren en hun inkomen aanvullen. Op deze manier werkt de platformeconomie als een soort vangnet.

Er zijn echter gegronde redenen om aan te nemen dat de werkzekerheid en verdiensten zullen afnemen en dat de werkdruk zal toenemen. Doordat het aanbod van platformwerk mogelijk toeneemt, terwijl de vraag door de daling van de huishoudinkomens mogelijk afneemt, zal er per platformwerker minder werk overblijven. Daardoor neemt de werkzekerheid af. Doordat de beloningen van platformwerkers sterk afhangen van de dynamiek tussen vraag en aanbod, heeft dit tevens een drukkende werking op de beloningen. Bovendien nemen de investeringen⁵ in platformen af, waardoor platformen mogelijk moeten snijden in de beloningen om het hoofd boven water te (kunnen) houden. De platformwerkers zijn naar verwachting bereid om voor de lagere beloningen het werk te verrichten. Ten eerste doordat de beschikbaarheid van ander werk in een crisis beperkt is. Ten tweede hebben platformwerkers vaak geen inkomensverzekering, omdat ze werken als zelfstandig ondernemer. De toegenomen concurrentie kan de druk verhogen om te presteren en daarmee de autonomie en vrijheid doen afnemen.

Het effect op de betekenis van werk is op voorhand onduidelijk. Enerzijds kunnen de afnemende werkzekerheid, verdiensten, autonomie en vrijheid de betekenis van het werk verlagen. Anderzijds zijn er in een crisis minder alternatieven beschikbaar op de reguliere arbeidsmarkt, wat ertoe kan leiden dat het platformwerk (op de korte termijn) als beste optie wordt ervaren. Ook blijkt uit empirisch onderzoek dat mensen het *hebben van* werk in een crisis meer gaan waarderen, terwijl zij de kwaliteit van de *werkzaamheden zelf* – zoals beloningen, intrinsieke baan kwaliteit en toekomstperspectief – minder van belang gaan vinden. Dit kan er juist voor zorgen dat de betekenis van het hebben van (platform)werk toeneemt in tijden van crisis.

Kortom, gedurende de crisis kunnen personen met een terugval in inkomsten door de platformeconomie enige vorm van inkomsten behouden. Waarschijnlijk verslechteren de voorwaarden voor het platformwerk echter wel. Hoe dit uitwerkt voor de betekenis van het werk is op voorhand onduidelijk.

Noten

- 1 Voor de literatuur hebben we geen specifieke tijdsspanne aangehouden. De geïnterviewden werden bevraagd over hoe de platformeconomie zich de komende tien jaar zal ontwikkelen.
- 2 In het bijzonder de transactiekosten. Hiermee grijpen ze terug op een klassiek idee dat zijn oorsprong vindt bij Coase (1937). In *The Nature of the Firm* stelt hij zich de vraag waarom er bedrijven zijn, terwijl werk in principe ook zonder bedrijven kan worden uitgevoerd. Tot dan toe was het idee dat aanbod zich aan de vraag aanpast doordat de prijzen omhoog zouden gaan als de vraag toeneemt. Via dit prijsmechanisme zou de economie ‘gecoördineerd’ worden. Coase stelde echter dat er kosten verbonden waren aan het coördineren van economische activiteit, zoals de kosten die gemaakt worden om de prijs te leren kennen, om tot een prijsafpraak te komen en om een contract op te stellen. Deze kosten noemen we tegenwoordig ‘transactiekosten’. Bedrijven zouden deze transactiekosten verlagen en daardoor bestaansrecht hebben.
- 3 In Saudi-Arabië heeft Uber in 2019 dit *women preferred view*-beleid reeds ingevoerd.
- 4 Zowel de dotcomcrisis (2000-2001) als de Grote Recessie (2008-2009) hebben tot een forse afname in durfkapitaalinvesteringen geleid (bv. Block et al. 2010; Mason 2020). Ook in de coronacrisis is er consensus dat de durfkapitaalinvesteringen afnemen (Van der Werff et al. 2021). Typisch is dat Uber tot nu toe nog geen kwartaalwinst heeft gemaakt en bijvoorbeeld in augustus 2019 een recordverlies van \$ 5,4 miljard in een kwartaal leed. Dit verklaarde mede het verlies van \$ 8,9 miljard over het laatste kwartaal van 2019 voor het belangrijkste investeringsfonds: het Vision Fund. Dit fonds, opgericht in 2018, vertegenwoordigde een waarde van \$ 100 miljard, bijeengebracht door Softbank, de grote technologiebedrijven en Saoedi-Arabië. Opmerkelijk is dat Softbank vlak na de uitbraak van de pandemie aankondigde om \$ 38 miljard opzij te zetten om, niet zoals gebruikelijk in technologie sectoren te investeren, maar om haar schulden af te lossen en eigen aandelen op te kopen. Dit was nodig nadat haar aandelen in een maand tijd met een derde waren gedaald.
- 5 Platformen investeren veel in het veroveren van markten om zo uiteindelijk (één van) de grootste te worden. Op dat moment kan men profiteren van netwerkeffecten. Men probeert onder andere de grootste te worden door zich toe te leggen op de beloningen van platformwerkers, waardoor veel platformwerkers voor hun platform kiezen.

7 Conclusie, bredere implicaties en handelingsperspectieven

7.1 Conclusie

Hoewel platformwerk nu nog enkel een klein deel van de werkenden raakt, is er in de media en het maatschappelijke debat veel aandacht voor de platformeconomie (VPRO 2018; Het Parool 2018; De Volkskrant 2020; Wilthagen 2020; NRC 2020). Dit komt doordat het laat zien hoe flexibilisering en nieuwe vormen van technologie doorwerken in het werk van mensen, terwijl er tegelijkertijd zorgen bestaan over de wenselijkheid van het platformwerk. Aan de ene kant wordt er gewezen op kansen, zoals het toegenomen gemak om een klus te verkrijgen en uit te voeren (Sundararajan 2018; Jarrahi et al. 2020), terwijl er aan de andere kant wordt gesproken over nieuwe risico's zoals nieuwe vormen van uitbuiting en precariteit (Van Doorn 2017; Kalleberg en Vallas 2018; Srnicek 2017).

Voor een grondige analyse is een compleet overzicht van de platformeconomie nodig. Het onderzoeksveld staat echter nog in de kinderschoenen en onderzoek is snel achterhaald door nieuwe ontwikkelingen in de platformeconomie. Daarnaast is kennis versnipperd. In het bijzonder is er nog weinig systematische aandacht voor sociale en contextuele verschillen en de mogelijke gevolgen van de platformeconomie voor de toekomstige kwaliteit van werk. In dit rapport hebben we aan de hand van een literatuurstudie en een kwalitatief onderzoek kennis bijeengebracht en gesystematiseerd, resulterend in het meest complete overzicht tot nu toe.

De nodige voordelen en kansen....

Misschien wel het belangrijkste voordeel, en de meestgenoemde motivatie om via een platform te werken, is dat platformen de mogelijkheid bieden om bij te klussen en eventuele inkomstendalingen in de hoofd baan op te vangen (CIPD 2017; Forde et al. 2017; Lepanuuri et al. 2018). Dit is bijvoorbeeld van belang als men een tijdje zonder werk zit, spaart voor extra uitgaven of een buffer wil vormen voor als het economisch slechter gaat (Mair en Reischauer 2017; Jarrahi et al. 2020). Platformen bieden deze mogelijkheid niet alleen door vragers en aanbieders van werk bij elkaar te brengen, maar bijvoorbeeld ook door vertrouwen te scheppen door middel van reputatiesystemen en monitoring en door de financiële transacties te faciliteren.

Op deze manier kunnen platformen tevens werkgelegenheid creëren (Manyika et al. 2016; Berg et al. 2018). Betrekkelijk veel van dit werk wordt uitgevoerd door groepen die het in de traditionele economie moeilijk hebben, bijvoorbeeld door discriminatie of uitsluiting. Zo is de arbeidsmarktdeelname van personen met een migratieachtergrond, etnische en raciale minderheden, personen met een beperking en jongeren betrekkelijk hoog in de platformeconomie (zie bv. Berg et al. 2018; Ter Weel et al. 2018; Serfling 2019; Urzì Brancati et al. 2020). Met name voor deze groepen biedt de platformeconomie dus mogelijkheden

om werk te verkrijgen. Daarnaast creëren platformen een aanzienlijke hoeveelheid banen in het land waarin ze gevestigd zijn, bijvoorbeeld voor programmeurs, communicatiestrategen en managers. Het gaat hierbij vaak om hoogwaardige banen.

Een ander voordeel van platformwerk, dat meer raakt aan de aard van het werk en door platformwerkers in ruime mate wordt onderschreven, is dat de meeste platformen veel flexibiliteit voor werkenden bieden (CIPD 2017; Forde et al. 2017; Lapanjuuri et al. 2018). De literatuur maakt wat dit betreft geen onderscheid tussen platformwerkers die in dienst van het platform zijn en degenen die als zelfstandige werken. Het lijkt er dan ook op dat de flexibiliteit vooral wordt gecreëerd door de manier waarop platformen werken. Doordat platformen kleine klussen aanbieden, kunnen werkenden (althans in theorie) constant voor zichzelf bepalen of ze een klus al dan niet accepteren en dus wanneer zij werken. Daarnaast zijn de klussen vaak zo gestructureerd, dat ze makkelijk over te dragen zijn. Doordat het werk niet direct door een baas wordt aangestuurd, ervaren de meeste platformwerkers ook dat ze veel vrijheid hebben bij het uitvoeren van de klussen. Verder biedt de verscheidenheid aan klussen waaraan platformwerkers werken een kans om extra vaardigheden op te doen en het bestaande netwerk en portfolio uit te breiden (Lehdonvirta et al. 2019; Taylor en Joshi 2019). Hoewel de empirie hierover schaars is, is het aannemelijk dat met name mensen die net beginnen in een bedrijfstak en ondernemers hiervan kunnen profiteren.

Een klein aantal studies suggereert tevens dat hoge verdiensten in de platformeconomie mogelijk zijn; in landen zoals Duitsland en Australië lijkt bijvoorbeeld verreweg de grootste groep platformwerkers (ruim) boven het minimumloon te verdienen en liggen de verdiensten van een aanzienlijke groep boven de 50 euro per uur (McDonald et al. 2019; Serfling 2019). Met name professionals in de dienstensector blijken goed betaald te worden – alhoewel dit nog steeds minder kan zijn dan in de traditionele economie.

Maar ook nadelen en risico's

Er zitten echter zeker ook de nodige nadelen aan platformwerk voor de kwaliteit van werk. Een belangrijk nadeel is dat de werkzekerheid beperkt is, omdat de meeste platformen in kortdurende klussen bemiddelen en in het bijzonder omdat platformwerkers meestal zzp'ers zijn of een nulurencontract hebben. De werkzekerheid wordt verder verkleind doordat de meeste platformen relatief makkelijk de algemene voorwaarden kunnen aanpassen waardoor platformwerkers in het uiterste geval plotseling niet meer via het platform kunnen werken (Rosenblat en Stark 2016; Florisson en Mandl 2018). Dit werkt door in de inkomenszekerheid van werkenden.

Een ander nadeel is dat, ondanks dat er ook hoge verdiensten worden gerapporteerd, er indicaties zijn dat de verdiensten in de platformeconomie in de regel gemiddeld lager liggen dan de verdiensten voor vergelijkbaar werk in de traditionele economie (zie bv. Dunn 2017). Met name de verdiensten voor (eenvoudig) online werk zijn vaak laag. Dit komt

doordat de platformeconomie faciliteert dat online werk op grote schaal kan worden geoutsourcet naar werkenden over de hele wereld, waardoor de lonen zich aanpassen aan die van lagelonenlanden (Beerenpoot en Lambregts 2015; De Groen et al. 2016; DeGryse 2016). In verhouding tot vergelijkbaar werk in de traditionele economie zijn de verdiensten van mensen die complex werk uitvoeren en veel vaardigheden en ervaring hebben in de platformeconomie het laagst, doordat zij moeten concurreren met anderen met minder ervaring en vaardigheden (Beerepoot en Lambregts 2015; Martin et al. 2016; Dunn 2017). Dit zou met name optreden op platformen die iedereen toelaten en waar er vooral concurrentie is op basis van prijs in plaats van kwaliteit.

Binnen platformen is er daarnaast meestal weinig aandacht voor de (formele) scholing van platformwerkers. Dit komt doordat platformen de platformwerkers vaak als ‘zelfstandigen’ beschouwen, of in ieder geval niet als onderdeel van de kernorganisatie (Lehdonvirta et al. 2019). Hoewel, zoals hiervoor aangegeven, elke klus de mogelijkheid biedt om bij te leren, ontstaat door het gebrek aan formele training het risico dat een grote groep platformwerkers zich op de lange termijn onvoldoende ontwikkelt.

Ook kunnen de voordelen van het platformwerk teniet worden gedaan door een aantal neveneffecten van de manier waarop platformwerk georganiseerd is. In het bijzonder kunnen online monitoring, online aansturing en reputatiesystemen de autonomie van platformwerkers verkleinen en de werkdruk vergroten (Rosenblat en Stark 2016; Newlands et al. 2018; Das et al. 2020). Hierdoor kunnen platformwerkers ook minder ruimte hebben om werk met zorg, scholing en privé te combineren, bijvoorbeeld doordat online systemen aanmoedigen om te blijven werken en ‘dynamische beprijzing’ ervoor zorgt dat de verdiensten alleen op bepaalde tijden hoog genoeg zijn. Met name bij online werk en het personenvervoer is dit reeds zichtbaar (Rosenblat en Stark 2016; Huws et al. 2017; Newlands et al. 2018).

Voor de meeste platformwerkers lijken de voordelen te overheersen

Voor de meeste platformwerkers lijken de voordelen op te wegen tegen de nadelen, getuige de hoge tevredenheid die platformwerkers in een verscheidenheid aan enquêtes rapporteren (CIPD 2017; Ter Weel et al. 2018; Joyce et al. 2019; McDonald et al. 2019). Vooral als het werk een bijverdienste is kan men zich aan de meeste risico's onttrekken. Zo kan men, doordat men het werk niet hoeft uit te voeren om rond te komen, rustiger werken en zich minder aantrekken van competitie met andere platformwerkers en online management (Lehdonvirta 2018; Joyce et al. 2019; Keith et al. 2019). Platformwerkers voor wie het werk het hoofdkomen vormt, zijn dan weer in ruime mate tevreden vanwege de geboden kansen op werk en flexibiliteit (CIPD 2017; Joyce et al. 2019), ondanks online aansturing en reputatiesystemen. Mogelijk is men ook tevredener met het werk dan mensen die in de traditionele economie werken (CIPD 2017; Joyce et al. 2019).

In het bijzonder lijken specialisten te profiteren van de platformeconomie, dat wil zeggen mensen met een buitengewoon goede arbeidsmarktpositie die de besten in hun veld zijn. Te denken valt aan zeer goede programmeurs of gewilde vakmensen. Door de gecreëerde marktwerking door platformen kunnen zij hun arbeidsmarktpositie benutten en bijvoorbeeld meer verdienen via platformen dan in de traditionele economie (Dunn 2017).

De nadelen clusteren zich vooral bij groepen in kwetsbare posities

Er zijn echter ook redenen voor zorg over de kwaliteit van werk van een aanzienlijke groep platformwerkers. Ondanks dat platformwerkers over het algemeen aangeven tevreden te zijn, blijkt er na doorvragen ook veel onvrede te bestaan (Deng et al. 2016; Schörpf et al. 2017; Churchill en Craig 2019; Nemkova et al. 2019; Schor 2020). Hun inkomen ligt niet alleen vaak lager dan voor vergelijkbaar werk in de traditionele economie, maar in een groot aantal gevallen ook rond of zelfs onder het minimumloon (Lepanjuuri et al. 2018).¹ Deze lage beloning is mogelijk nog het grootste probleem voor de kleine groep platformwerkers die van het werk moet rondkomen. Bij hen clusteren zich waarschijnlijk ook andere risico's, zoals de beperkte werkzekerheid. Om rond te komen staat een aantal van hen bijna altijd klaar om tegen de beste tarieven te werken waardoor men veel uren moet maken en moeilijk tijd kan vrijmaken voor zorg of scholing wanneer dit nodig is (Lehdonvirta 2018; Keith et al. 2019; Schor 2020). De noodzaak om constant bereikbaar te zijn beperkt in de praktijk ook hun flexibiliteit en zeggenschap.

Onder de groep waar de risico's zich clusteren behoren vermoedelijk veel mensen die het ook in de traditionele economie moeilijk hebben, zoals (langdurig) werklozen, personen met een migratieachtergrond en mensen met een beperking (Graham en Woodcock 2019; Urzì Brancati et al. 2020). Ook bevinden zich in deze categorie mensen die eerder zwart werkten en het werk nu via platformen regelen, zoals mensen die thuis schoonmaken, en volwassenen die klussen uitvoeren die in het verleden waren bestemd voor jongeren, zoals de maaltijdbezorging of werk in de horeca (Ter Weel et al. 2018). Volgens internationaal onderzoek behoren ook taxichauffeurs en diverse mensen die online klussen uitvoeren tot deze groep (Huws et al. 2017; Berg et al. 2018; Zoepf et al. 2018).² Aan de ene kant vergroot de platformeconomie dus de kans op werk voor groepen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, maar aan de andere kant is de kwaliteit van het werk dat zij uitvoeren betrekkelijk laag.

Het blijft onzeker of de situatie voor de kwetsbare groepen verslechtert

Hoewel de risico's zich voornamelijk clusteren bij de groepen die het traditioneel ook moeilijk hebben, is het de vraag of deze groepen het in de platformeconomie slechter hebben dan in de traditionele economie. Daarom is (nog) niet te zeggen of bestaande ongelijkheden op de arbeidsmarkt door een groeiende platformeconomie vergroot zullen worden doordat kwetsbare werkenden er nog meer op achteruit gaan. Dit hangt af van de alternatieven. Als deze beter zijn dan platformwerk is het inderdaad denkbaar dat verdere platformisering de ongelijkheid op de arbeidsmarkt versterkt. Maar als de alternatieven even

slecht of zelfs slechter zijn, zullen ongelijkheden vermoedelijk gelijk blijven of zelfs afnemen. Ter illustratie: platformwerk is in veel opzichten te prefereren boven zwart werk, dus als verdere platformisering betekent dat meer mensen overstappen naar legaal werk onder goede basisvoorwaarden, dan vermindert dit de ongelijkheid.

Het belang van opleiding en ervaring neemt af...

Reputatiesystemen (waaronder ratings) spelen een aanzienlijke rol in de platform-economie. Personen met de beste reputaties krijgen de meeste en beste opdrachten (Schor 2017, 2020). Reputatiesystemen vervangen gedeeltelijk de signaalfunctie van diploma's en ervaring wat betekent dat ook mensen zonder de juiste papieren de markten van hogeropgeleiden kunnen betreden en met hen kunnen concurreren. Daarnaast hoeft de waardering van opdrachtgevers niet per se aan opleidingsniveau of ervaring gekoppeld te zijn. Er zijn dan ook aanwijzingen dat, ten opzichte van de traditionele economie, vooral de verdiensten van hogeropgeleiden en mensen met veel ervaring onder druk staan, terwijl jongeren relatief goed verdienen (Beerepoot en Lambregts 2015; Martin et al. 2016; Dunn 2017; Schörpf et al. 2017; Rani en Furrer 2019; Cook et al. 2019).

... terwijl het belang van sociale en digitale vaardigheden en proactief gedrag toeneemt

Door het grote belang van ratings worden vaardigheden en hulpbronnen belangrijker die niet direct uit een hoger opleidingsniveau volgen. Het wordt steeds meer van belang om goed over te komen, bijvoorbeeld door direct op vragen te reageren, geen spelfouten te maken, er verzorgd uit te zien en constant helder te communiceren. Daarnaast is het van belang om proactief naar opdrachten en mogelijkheden om de reputatiescore te verbeteren te zoeken. Ook digitale vaardigheden lijken aan belang te winnen. Werkenden met meer begrip van algoritmes kunnen betere opdrachten krijgen en het werk efficiënter uitvoeren (Rosenblat en Stark 2016; Rosenblat et al. 2017). Digitale vaardigheden zijn daarnaast ook cruciaal bij relatief eenvoudige klussen, zoals het vertalen van een stukje tekst via Crowdwerk.

De genoemde vaardigheden en hulpbronnen doen er ook op de traditionele arbeidsmarkt toe (Vrooman et al. 2014). Vermoedelijk zijn ze in de platformeconomie echter nog belangrijker. Werkenden moeten immers vaker nieuw werk zoeken, hun inkomsten hangen samen met het oordeel dat ze van klanten krijgen, en technologie is door de aansturing vanuit het platform een inherent onderdeel van het werk. Naarmate de flexibilisering, technologisering en globalisering van de arbeidsmarkt doorzetten, is het goed denkbaar dat werkenden met deze vaardigheden en hulpbronnen ook buiten de platformeconomie betere arbeidsmarktkansen hebben.

Eenzijds betekent deze verschuiving van het belang van opleiding naar andere vaardigheden nieuwe kansen voor mensen zonder diploma's die op de traditionele arbeidsmarkt kwetsbaar zijn. Anderzijds worden veel cognitieve en niet-cognitieve vaardigheden nog

altijd via opleidingen opgedaan. Tevens valt of staat een systeem met ratings bij de betrouwbaarheid en geldigheid van het oordeel van de opdrachtgever.

De risico's voor de kwaliteit van werk worden in de toekomst mogelijk groter

Als er naar de toekomst van platformwerk wordt gekeken, is het goed rekening te houden met de mogelijkheid dat de verdiensten op platformen door de tijd heen dalen. Dit komt doordat platformen op zogenoemde *winner takes all*-markten opereren, waar vaak maar plek is voor één of enkele spelers omdat daar alle opdrachtgevers en platformwerkers naartoe trekken, de zogenoemde monopsonies. Dit zou betekenen dat platformwerkers de keuze hebben uit een beperkt aantal platformen (Pesole et al. 2018; OECD 2019; Dube et al. 2020). In een dergelijke situatie hebben platformen veel macht ten opzichte van de platformwerkers, waardoor men zonder al te grote gevolgen bijvoorbeeld de verdiensten kan beperken. Zo blijkt dat in een aantal markten waarin dit al is gebeurd, de commissies stijgen en de verdiensten van platformwerkers dalen (Slee 2017; Jalopnik 2019; Graham en Woodcock 2019).

Gerelateerd hieraan zien we dat platformen grote groepen werkers (uit binnen- én buitenland) bij elkaar brengen die met elkaar moeten concurreren, waardoor de verdiensten op platformen langzaam dalen (Beerepoot en Lambregts 2015; Schörpf et al. 2017). Dit is vermoedelijk met name het geval bij platformen waarop de opdrachtgevers grotendeels op prijs selecteren. Zo blijkt dat platformwerkers met veel vaardigheden en ervaring op deze platformen na verloop van tijd bijna evenveel verdienen als platformwerkers met weinig vaardigheden en ervaring (Beerepoot en Lambregts 2015; Martin et al. 2016; Rani en Furer 2019). Uit aanvullend onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau naar de gevolgen van globalisering (Dekker et al. 2020) blijkt dat het gegeven dat personen uit het buitenland hetzelfde werk uitvoeren ervoor kan zorgen dat een 'goede baan' uit zicht raakt. Zo kan dit resulteren in een afname van zeggenschap, doordat er meer controle op de kwaliteit van het werk komt en de beroepstrots afneemt door de nadruk op efficiëntie.

Beleid lijkt nodig om de kwaliteit van platformwerk in de toekomst te waarborgen

De meeste studies verwachten dat de platformeconomie in de toekomst nog verder zal groeien. Er bestaan echter verschillende visies over wat dit betekent voor de kwaliteit van het platformwerk. Zo is er een klein aantal studies dat de positieve aspecten benadrukt en vooral de kansen ziet. Deze studies benadrukken bijvoorbeeld dat de platformeconomie ondernemerschap faciliteert en verwachten dat consumenten uiteindelijk bereid zijn om meer te betalen voor diensten, omdat kwaliteit door reputatiesystemen beter zichtbaar wordt (Einav et al. 2016; Sundararajan 2016).

Veel andere studies benadrukken daarentegen de negatieve kanten en de risico's. Zij verwachten dat de nadelen van platformwerk voor de kwaliteit van werk in de toekomst nog groter zullen zijn dan nu. Deze studies verwachten bijvoorbeeld dat de werkzekerheid en het inkomen nog verder zullen dalen, doordat er vaker situaties zullen ontstaan waarin nog

maar één of enkele platformen op een markt overblijven (Kenney en Zysman 2019; Dube et al. 2020). Ook uit een aantal auteurs de zorg dat verdere online monitoring en aansturing zal resulteren in een ‘digitale kooi’ die de autonomie van platformwerkers verder beperkt (Rosenblat en Stark 2016; Shapiro 2018; Rosenblat 2018; Gerber en Krzywdzinski 2019). Daarnaast bestaat de zorg dat de slechte arbeidsomstandigheden van platformwerk (zoals de lage beloning) doorwerken in de traditionele economie doordat platformen een directe concurrent zijn voor traditionele bedrijven. Zo blijkt dat de inkomsten van taxi-chauffeurs daalden in regio’s waarin Uber de markt betrad (Berger et al. 2018).

Zowel de optimisten als de pessimisten en iedereen daartussenin erkennen dat de toekomst niet vastligt, maar nog vorm wordt gegeven. Hierbij wordt aan beleid een grote rol toegekend (Vallas en Schor 2020). Daarbij sluit men zich aan bij studies die laten zien dat de kwaliteit van platformwerk in bepaalde contexten hoger is dan in andere contexten. Zo is het inkomen op platformen veel hoger in Noordwest-Europa dan in de Verenigde Staten en blijken Amerikaanse platformwerkers meer onzekerheid over het inkomen te ervaren, organiseren ze de agenda vaker rondom het werk en werken ze vaker gedurende de nachten en in de weekenden (Krzywdzinski en Gerber 2020). Dit heeft te maken met de uitgebreide regelgeving en het grotere sociale vangnet in Noordwest-Europa. Dit biedt aanknopingspunten voor beleid om de voordelen van de platformeconomie te benutten en de nadelen te beperken.

7.2 Brede implicaties

Hoewel wij ons primair op de platformeconomie richten, zijn er bredere lessen te trekken over de invloed van arbeidsmarktontwikkelingen op de kwaliteit van werk. Zoals hierboven al gesteld, gaat het hier in het bijzonder om de gevolgen van technologisering, flexibilisering en globalisering. Hieronder zullen wij deze kort bespreken. Hoewel deze aspecten op elkaar inwerken (technologie maakt bijvoorbeeld globalisering mogelijk) proberen we ze zoveel mogelijk apart te bespreken. De overkoepelende rapportage (Roeters et al. 2021b) staat hier verder bij stil en betreft hierbij tevens de andere deelrapportages.

Technologisering en het verdwijnen en creëren van nieuw werk

De ervaringen rondom de platformeconomie illustreren dat technologische ontwikkelingen niet alleen banen laten verdwijnen, maar ook nieuw werk creëren door zeer efficiënt vraag en aanbod van werk bij elkaar te brengen. Dit is een relevante constatering in het licht van de onheilspellende voorspellingen dat automatisering en robotisering onze banen bedreigen (Frey en Osborne 2013; Brynjolfsson en McAfee 2014). In het geval van platformisering gaat het vaak om de creatie van relatief eenvoudig (en veelal laagbetaald) werk. Dit is het type werk dat juist relatief vaak door automatisering en robotisering wordt bedreigd (Maslowski et al. 2021). Daar staat tegenover dat er aanwijzingen zijn dat een aantal risico’s van platformwerk zich juist bij hogeropgeleiden concentreren, zoals een afname van geschikt werk en inkomen. Deze kennissynthese laat dus zien dat technologisering ook de

positie van hogeropgeleiden kan aantasten. Zoals we eerder aangaven, is het nog geen uitgemaakte zaak wat dit op macroniveau voor de ongelijkheid op de arbeidsmarkt betekent.³

De invloed van technologisering op de aard van werk

Op de werkvloer is de technologie achter platformen vooral zichtbaar in de online matching en online aansturing. Een belangrijk en verrijkend onderdeel van de online matching is het werken met reputaties en ratings. Platformen werken hier onder andere mee doordat ze de menselijke baas hebben geautomatiseerd, terwijl ze wel enig inzicht willen hebben in welke mate platformwerkers hun werk goed uitvoeren. Door te werken met ratings leggen ze deze rol bij de opdrachtgever neer. Dit is een trend die we op steeds meer plaatsen zien. Te denken valt bijvoorbeeld aan de beoordeling van de service in supermarkten en het beoordelen hoe schoon de wc's op luchthavens zijn (en dus hoe goed de schoonmaker zijn/haar werk heeft gedaan). We laten zien dat deze werkwijze grote en diverse gevolgen kan hebben. Het zorgt dat sociale vaardigheden belangrijker worden en dat werkenden afhankelijker worden van de opdrachtgever en diens oordeel. In dit opzicht biedt het extra mogelijkheden tot discriminatie, bijvoorbeeld op basis van huidskleur, fysieke aantrekkelijkheid of taalvaardigheid (Beerepoot en Lambregts 2015; Ticona en Mateescu 2018). Met andere woorden, mogelijk wordt discriminatie door de werkgever door het werken met ratings vervangen door discriminatie door de opdrachtgever.

De online aansturing vindt plaats voordat de klus wordt uitgevoerd (bv. in de vorm van een stukje tekst of film) en in veel gevallen ook gedurende het werk (bv. door het geven van aanwijzingen via de app). Voor dit laatste is online monitoring cruciaal, omdat men moet weten waar de platformwerker mee bezig is. Deze online monitoring is tevens een extra kwaliteitscontrole van het platform. Net als het Rathenau Instituut (Das et al. 2020) constateerden wij dat online monitoring en aansturing kan bijdragen aan het verminderen van de autonomie en de werkdruk kan verhogen. Het zorgt er ook voor dat digitale vaardigheden steeds belangrijker worden. Inzicht in de werking van het algoritme en de markt kunnen hierbij cruciaal zijn, bijvoorbeeld om te voorspellen wanneer (en hoe) men het beste geld kan verdienen (Rosenblat en Stark 2016). In dit opzicht heeft het platform altijd de meeste macht, de zogenoemde informatie-asymmetrie.

Kader 7.1 Het werken met algoritmes roept vragen op over privacy en digitale afhankelijkheden

De online monitoring roept ook vragen op over de privacy van werkenden en over wie de eigenaar van de data is. De platformeconomie laat ook zien dat algoritmes makkelijk te wijzigen zijn en mede daardoor moeilijk te doorgronden en reguleren. In het geval van kunstmatige intelligentie is het zelfs reëel dat ook het platform niet precies weet hoe het algoritme werkt. Ook dit roept weer nieuwe vragen op, bijvoorbeeld in welke mate algoritmen transparant moeten zijn en aan bepaalde criteria moeten voldoen. Platformen bouwen ook in grote mate voort op al bestaande apps, en integreren bijvoorbeeld een identificatie via Facebook en Google Maps in het algoritme. Op deze manier ontstaat er een afhankelijkheid van bepaalde faciliterende bedrijven, met name

de big five (Google, Facebook, Apple, Amazon en Microsoft). De vraag is hoe wenselijk dit is (Van Dijk et al. 2018).

Een verregaande flexibilisering

Een tweede ontwikkeling waar de platformeconomie nauw mee is verbonden, is de flexibilisering van de arbeidsmarkt. In Nederland is er sprake van een steeds verdergaande flexibilisering, waarbij vooral het aandeel zzp'ers snel toeneemt. De WRR (Engbersen et al. 2020) en de Commissie Regulering van Werk (Borstlap et al. 2020) constateren dat dit grote risico's met zich meebrengt voor werkenden en het collectief. Flexibele krachten zouden, onder andere, meer onzekerheid over hun baan, werk en inkomen ervaren, minder pensioen opbouwen en een groter risico lopen bij arbeidsongeschiktheid doordat men daarvoor vaak niet is verzekerd. Daarnaast zou men zich minder vaak scholen, minder bijdragen aan de innovatie van bedrijven en minder belasting betalen bij dezelfde bruto verdiensten. Het zorgt er tevens voor dat werkenden zich minder snel kunnen organiseren, bijvoorbeeld via een vakbond. In veel gevallen is het ook onduidelijk wanneer iemand zelfstandige is, wat schijnzelfstandigheid in de hand kan werken, zoals in reactie op de rapporten ook geconstateerd is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (TK 2020).

Wat dit betreft is het zorgelijk dat de platformeconomie aan deze flexibilisering bijdraagt. In juridische zin door in veel gevallen met zelfstandigen te werken. Maar ook los hiervan creëren platformen flexibiliteit. Platformen maken het voor opdrachtgevers mogelijk om korte klussen uit te besteden en voor platformwerkers om op elk moment van de dag korte klussen te accepteren. Dit maakt het mogelijk om de klussen te combineren met andere werkzaamheden. Dit brengt een toekomst dichterbij waarin werkenden 'banen' combineren en er sprake is van een 24-uurs economie waarin personen constant kunnen werken. Kortom, een verregaande flexibilisering.

Wij delen de zorgen van de WRR en de Commissie Regulering van Werk over deze trend en onderschrijven de risico's. De platformeconomie legt met name de pijnlijkheden bloot wat betreft de juridische onzekerheid van zzp'ers (zoals ook geconstateerd door Borstlap et al. 2020 en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 2020). De platformeconomie laat dan ook zien dat regelgeving niet altijd is toegerust op nieuwe technieken. Extra uitdaging aan de platformeconomie is dat deze zeer flexibel is. Binnen een zeer korte periode kan men het algoritme aanpassen en daarmee inspelen op wetswijzigingen of uitspraken van de rechter. Hierdoor kan er een spel ontstaan waarbij de nieuwe algoritmes, en de gevolgen daarvan voor de (juridische status van de) werkenden, constant opnieuw moeten worden getoetst.

Maar hoewel de literatuur en interviews deze zorgen onderschrijven, komen er ook kansen voor de platformwerkers naar voren. De meeste platformwerkers waarderen deze flexibiliteit, vooral ouders en vrouwen (Pesole et al. 2018; Serfling 2019; CIPD 2017; Doucette en Bradford 2019; Hall en Krueger 2018; Churchill en Craig 2019). De platformeconomie belicht

dan ook de behoefte van werkenden aan deze flexibiliteit en misschien de noodzaak om deze flexibiliteit voor werkenden (ook) op andere manieren in de arbeidsmarkt in te passen. De platformeconomie laat tevens zien dat technologische ontwikkelingen mogelijkheden bieden om deze flexibiliteit te faciliteren.

Globalisering door middel van het digitaal outsourcen van werk

In de platformeconomie kunnen online klussen over de hele wereld worden uitgevoerd. Hierdoor kan platformisering als casus ook zicht geven op de gevolgen die globalisering op de kwaliteit van werk heeft. Hoewel de maatschappelijke discussie over globalisering en (de kwaliteit van) werk zich vaak op het risico van verdringing richt, is het empirisch bewijs hiervoor beperkt (Van den Berg et al. 2018). En hoewel internationale concurrentie tussen werkenden voordelen voor bedrijven en consumenten kan hebben (namelijk lagere kosten en prijzen), laat de platformeconomie zien dat de keerzijde ook een daling van de betekenis van het werk en de verdiensten voor de werkenden kan inhouden (zie ook Dekker et al. 2020).

Veranderende machtsrelaties

Tot slot zorgen deze ontwikkelingen er tezamen voor dat de machtsrelaties op de arbeidsmarkt kunnen veranderen. Het werken met online monitoring en aansturing biedt platformen extra controle en informatie, het werken met zelfstandigen en flexibele contracten zorgt dat werkenden zich minder makkelijk kunnen organiseren en online outsourcing vergroot de concurrentie tussen werkenden. De nieuwe machtsrelaties en de daarmee verbonden nieuwe werkvormen, ook binnen traditionele bedrijven, kunnen de kwaliteit van werk beïnvloeden. Waakzaamheid voor een verschuiving van de machtsbalans ten nadele van werkenden is daarom verstandig.

7.3 Handelingsperspectieven

Deze deelrapportage heeft laten zien dat platformwerk zowel kansen als risico's voor de kwaliteit van werk met zich meebrengt en dat regelgeving de kansen en risico's kan beïnvloeden. Bij het doordenken van mogelijke handelingsperspectieven baseren we ons primair op de bevindingen uit onze studie op basis van de literatuur en de interviews. Daarnaast hebben we naar bestaande regelgeving en initiatieven in binnen- en buitenland gekeken. Een aantal van de besproken handelingsperspectieven wordt momenteel al door de overheid verkend of is recent besproken in andere Nederlandstalige rapportages, in het bijzonder door de WRR (Engbersen et al. 2020), de SER (2020) en de Commissie Regulering van Werk (Borstlap et al. 2020). In deze gevallen hebben we voor verdere details naar deze rapporten verwezen.

Uiteindelijk hebben we niet alle handelingsperspectieven uit de hiervoor genoemde rapporten besproken, maar hebben we gekeken welke wij – op basis van onze analyse – als het meest kansrijk inschatten om de kwaliteit van werk te verhogen. We richten ons hier

met name op handelingsperspectieven voor de overheid en de sociale partners (werkgevers- en werknemersorganisaties), inclusief vertegenwoordigers van zzp'ers. Opties voor zelfregulatie van de sector en de mogelijkheden voor bijvoorbeeld coöperaties en consumenten zullen daarom slechts gedeeltelijk tot niet worden besproken.

Is aanvullend beleid nodig?

Is aanvullend beleid wel echt nodig? Men kan stellen van niet. Slechts een klein deel van de Nederlandse werkenden is werkzaam in de platformeconomie. En de literatuur suggereert dat een aanzienlijk deel van de platformwerkers tevreden is (Serfling 2018, 2019; Lapanjuuri et al. 2018; Ter Weel et al. 2018; McDonald et al. 2019). Daarnaast clusteren de risico's (zoals een laag inkomen en geringe werkzekerheid) zich bij een betrekkelijk kleine groep en suggereren diverse onderzoeken dat deze groep, ondanks deze risico's, minstens zo tevreden met het werk is als werkenden in de traditionele economie (CIPD 2017; Joyce et al. 2019). Dit roept de vraag op of er genoeg aanleiding is om aanvullend beleid te ontwikkelen en of eventueel ingrijpen niet onbedoeld de voordelen teniet zal doen.

Hiertegenover kan een aantal andere overwegingen worden gezet. Procentueel is platformwerk weliswaar nog betrekkelijk klein, in absolute aantallen gaat het om een aanzienlijke groep. De meest conservatieve schatting van het aantal actieve platformwerkers (voor wie het werk vaak een hoofdkomen vormt) komt voor Nederland nog steeds uit op bijna 34.000 personen (Ter Weel et al. 2018), terwijl andere schattingen uitkomen op ruim 250.000 personen (Urzi Brancati et al. 2020). Het aantal personen dat platformwerk verricht als bijbaan is vele malen hoger (Ter Weel et al. 2018; Urzi Brancati et al. 2020). Bovendien is het, zoals in hoofdstuk 6 nader is uitgewerkt, aannemelijk dat het aantal platformwerkers zal groeien door de lage transactiekosten en de verdere ontwikkeling van de technologie.

Daarnaast zien we dat bepaalde aspecten van de kwaliteit van werk bij een aantal platformwerkers onder druk staan. Te denken valt aan de werkzekerheid en het inkomen. Bovendien clusteren de problemen zich bij bepaalde groepen die het vaak toch al moeilijk hebben op de arbeidsmarkt. Hoewel deze personen vaak aangeven tevreden te zijn, lijkt dit ook deels ingegeven door het feit dat de alternatieven (nog) minder aantrekkelijk zijn.

Ook kan de vraag gesteld worden wat de langetermijneffecten voor de werkenden en de maatschappij zijn. Hoewel mensen voor het platformwerk 'kiezen' en er vaak (heel) tevreden over zijn, kan dit vanuit maatschappelijk oogpunt onwenselijk zijn. De kosten kunnen namelijk terechtkomen bij de samenleving, bijvoorbeeld in de vorm van uitkeringen zonder dat premie is betaald, en doordat de arbeidsvoorwaarden van platformwerkers effect hebben op andere werkenden. Als platformwerkers bijvoorbeeld minder dan het minimumloon verdienen, kan dit de lonen van anderen onder druk zetten, zoals diverse studies reeds laten zien (Berger et al. 2018; Schweltnus et al. 2019). Daarnaast kunnen platformwerkers op de lange termijn de lasten ondervinden van onvoldoende scholing of een

geringe pensioenopbouw, terwijl we weten dat mensen bij hun initiële afwegingen vooral de kortetermijndoelen vooropstellen (Tiemeijer 2010; O'Donoghue en Rabin 2015).

Initiatieven voor aanvullende regelgeving

Beleidsmakers hebben niet stilgezeten na de opkomst van de platformeconomie. Na aanvankelijk een uitnodigende en afwachtende houding aan te hebben genomen, is er onder bewindslieden en beleidsmakers steeds meer het besef gekomen dat aanvullend beleid nodig is (zie § 5.2). Met name het afgelopen jaar is er veel aandacht besteed aan wat er gedaan kan worden om de kwaliteit van werk te verhogen en de arbeidsmarkt weer toekomstbestendig te maken. Dit uit zich in een veelvoud aan rapporten van onder andere de WRR (Engbersen et al. 2020), Commissie Borstlap (Borstlap et al. 2020) en de SER (2020). Deze SCP-serie over de veranderende wereld van werk, waar deze kennissynthese onderdeel van uitmaakt, bouwt hier op voort. Er zijn al maatregelen getroffen, zoals het verlagen van de zelfstandigenaftrek en het opstellen van een webmodule die inzicht geeft in wanneer men zelfstandige is (TK 2020). Verder is er, voornamelijk door de FNV, een serie rechtszaken aangespannen om de positie van platformwerkers te verbeteren (zie § 5.2). Al deze initiatieven wijzen erop dat er wordt gewerkt aan de waarborging van de kwaliteit van platformwerk.

Onze analyses onderschrijven de hoofdconclusies van eerdere adviezen, maar voegen hier ook een tweetal inzichten aan toe die gebruikt kunnen worden bij het verder doordenken en uitwerken van toekomstbestendig arbeidsmarktbeleid. Allereerst is het waardevol om oog te hebben voor sociale verschillen omdat platformwerk niet voor iedereen op dezelfde manier uitpakt. Hierbij is er zowel aandacht nodig voor de spreiding van kansen als risico's (zoals discriminatie door algoritmes en opdrachtgevers). Ten tweede is het waardevol om dit vraagstuk breed in te steken. De maatschappelijke en beleidsdiscussie rondom platformwerk richt zich sterk op de juridische status van platformwerk, maar hierdoor wordt soms uit het oog verloren dat er ook andere vraagstukken zijn, zoals de digitalisering en globalisering van werk en de veranderende machtsrelaties. Het is dus niet alleen een juridisch, maar ook een sociaal vraagstuk, waarbij de opgebouwde kennis (zoals die in dit rapport is samengevat) van waarde kan zijn bij het ontwikkelen van beleid.

Mogelijke aandachtspunten wanneer gekozen wordt voor aanvullend beleid

Op het moment dat er wordt gekozen om verder beleid te ontwikkelen kan een drietal factoren in ogenschouw genomen worden. Ten eerste kunnen de kansen behouden of vergroot worden, zoals nader omschreven in de paragraaf 'De nodige voordelen en kansen'. Te denken valt aan de toegenomen mogelijkheden om te werken en de toegenomen flexibiliteit voor werkenden. Ten tweede kan er rekening gehouden worden met de kanttekeningen die bij de voordelen geplaatst kunnen worden (zoals in de paragraaf 'De nodige nadelen en risico's' nader uitgewerkt). Te denken valt aan de onzekerheid van het werk en de lage inkomens. Ten derde, en als aanvulling op het voorgaande, kan er rekening gehouden worden met potentiële machtsverschillen tussen het platform, de platformwerker, de

opdrachtgever, andere bedrijven en andere werkenden. Het lijkt wenselijk dat al deze partijen noch onterecht bevoordeeld, noch benadeeld worden. Een eerlijk speelveld is essentieel. Hier wordt bijvoorbeeld van afgeweken wanneer er situaties ontstaan waarin platformwerkers nog maar uit één of enkele platformen kunnen kiezen, waardoor platformen een onevenredig groot concurrentievoordeel hebben (zogenoemde monopsonies). Een ander voorbeeld betreft mogelijke onduidelijkheden over regelgeving waarvan platformen zouden kunnen profiteren, bijvoorbeeld omtrent de juridische status van platformwerkers (is men zzp'er, werknemer of uitzendkracht?).

Naar een driesporenaanpak

Samenvattend heeft de platformeconomie persoonlijke en maatschappelijke voor- en nadelen voor de kwaliteit van werk. Als besloten wordt hierop in te spelen, zien wij op basis van onze inzichten een driesporenbeleid als kansrijk. Volgens deze drie sporen worden (1) de kansen die de platformeconomie biedt, benut en uitgebouwd, maar worden de risico's beperkt door beleid gericht op (2) het garanderen van minimale arbeidsvoorwaarden en (3) het creëren van een eerlijk speelveld.

De sporen en handelingsperspectieven en gedachten daarachter worden idealiter tezamen genomen, waarbij bijvoorbeeld bij het benutten van de voordelen minimale arbeidsvoorwaarden worden verankerd. Met andere woorden, als voordelen worden benut en daardoor de platformindustrie zich uitbreidt, verdient het aanbeveling parallel (of vooraf) daaraan in te zetten op het beperken van de nadelen, zoals het verankeren van minimale arbeidsvoorwaarden. Anders zouden de nadelen mogelijk ook worden uitgebreid.

Uiteindelijk is het uiteraard aan de politiek om te bepalen of er beleid komt en, zo ja, waar precies op wordt ingezet en wat de balans is. Om dat beleid vorm te geven bieden wij elf concrete handelingsperspectieven aan. Sommige handelingsperspectieven hebben betrekking op meerdere sporen. Waar dit het geval is, zullen we dit aangeven.

1. De voordelen verder benutten

Indien de overheid en de sociale partners de voordelen verder zouden willen benutten en verbreden, dan kan aan de volgende maatregelen worden gedacht:

- 1 De overheid en sociale partners kunnen platformen de ruimte geven zich te ontwikkelen. Bij deze benadering past niet al te strenge regelgeving. Dat wil zeggen terughoudendheid bij nieuwe regelgeving opdat de werking van de platformeconomie in essentie behouden blijft, wat soms ook niet-ingrijpen kan betekenen. Platformen hebben dan de mogelijkheid om hun plek binnen de samenleving te handhaven en – afhankelijk van hun succes – te versterken. Bij deze benadering past ook dat voorkomen moet worden dat nieuwe initiatieven om vraag en aanbod van werk beter op elkaar te laten aansluiten door middel van online tools, bijvoorbeeld om tekorten in de zorg op te lossen (Wilthagen 2020), (bijna) onmogelijk worden gemaakt door nieuwe regelgeving. Platformen geven ook aan dat ze, om zich verder te ontwikkelen, behoefte

hebben aan technisch en hoogopgeleid personeel en de mogelijkheid om voldoende risicokapitaal aan te trekken. De overheid kan dit proberen te bevorderen, zoals de SER (2020) recent opperde. Risico bij het gebruik van risicokapitaal is wel dat de kwaliteit van platformwerk kan afnemen, bijvoorbeeld doordat er meer nadruk komt op het genereren van winst voor de aandeelhouders in plaats van op duurzame groei (Schor 2017; Mair en Reischauer 2017; Rahman en Thelen 2019; Krzywdzinski en Gerber 2020; Woodcock en Graham 2020). Het legt dus een extra verantwoordelijkheid bij de Nederlandse platformen om verantwoord met investeringen om te gaan en hierbij ook de kwaliteit van het werk mee te nemen. Bij deze verantwoordelijkheid helpt nauwere samenwerking tussen platformen die, idealiter in goed overleg met de vakbonden, gezamenlijk de randvoorwaarden voor de kwaliteit van werk kunnen vaststellen en bewaken.

- 2 Traditionele bedrijven en instellingen kunnen worden aangemoedigd om binnen hun eigen organisatie ruimte te bieden aan de platformtechnologie om zo werk te creëren en de flexibiliteit voor een grotere groep (potentiële) werkenden te vergroten en daarmee ook de kwaliteit van hun werk. Sociale partners zouden dat kunnen stimuleren. Ook de overheid zou dit – in haar rol als werkgever – kunnen oppakken.⁴ Op deze manier kan er, door het inzetten van platformen, meer flexibiliteit bij deze activiteiten worden gecreëerd. Hierbij dient uiteraard voorkomen te worden dat andere aspecten van de kwaliteit van werk onder druk komen te staan. Zo kan de werkdruk toenemen als iedereen probeert de leukste klussen te verkrijgen en dient er gekeken te worden wie de klussen uitvoert die overblijven.

2. De nadelen beperken en minimale arbeidsvoorwaarden verankeren

Indien de overheid en de sociale partners de minimale arbeidsvoorwaarden beter zouden willen verankeren, dan kan aan de volgende maatregelen worden gedacht:

- 1 Een rechtsvermoeden voor platformwerkers kan worden opgenomen in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Dit betekent dat, afgezien van tegenbewijs, er van uit dient te worden gegaan dat men werknemer is. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (TK 2020) onderzoekt op dit moment de mogelijkheden hiervoor. Schijnzelfstandigheid kan met een rechtsvermoeden beter worden tegengegaan en dit kan helpen dat platformwerkers gemakkelijker aanspraak kunnen maken op de bescherming die hun toekomt. Vergelijkbaar hiermee is op 1 januari 2020 in Californië de Assembly Bill 5 in werking getreden, waarbij de bewijslast omgedraaid was en platformwerkers werknemers zijn, tenzij platformen kunnen aantonen dat dit niet het geval is.^{5,6} Dit heeft tevens overeenkomsten met het ‘werknemer, tenzij’-principe van de Commissie Regulering van Werk (Borstlap et al. 2020). Mocht dit rechtsvermoeden niet mogelijk zijn dan zou een aparte juridische status voor platformwerkers kunnen worden gecreëerd (Florisson en Mandl 2018). Werkers die in deze categorie vallen hebben bijvoorbeeld iets minder bescherming en ook iets minder verplichtingen (bijvoorbeeld ten aanzien van sociale premies) dan een werknemer in loondienst, maar hebben meer bescherming en meer verplichtingen dan een ondernemer. Nadeel is dat het

systeem complexer wordt en platformen nog meer mogelijkheden hebben om op een bepaalde juridische status aan te sturen.

- 2 Er kunnen ook maatregelen worden genomen die op de platformen zelf van toepassing zijn, zoals een richtlijn voor het werken met platformwerkers, in het bijzonder platformwerkers die online werken. In deze richtlijn kan bijvoorbeeld staan wat een redelijke beloning is als onder andere rekening wordt gehouden met wachttijd. Deze richtlijn kan onder de aandacht worden gebracht van bedrijven, maar ook van consumenten, omdat ook zij vaak opdrachtgever zijn. Als de overheid en sociale partners dit willen, zouden overheidsinstellingen die als klant/opdrachtgever gebruikmaken van platformwerk zich hier in ieder geval aan moeten committeren. Hetzelfde geldt voor instellingen die grotendeels door de overheid worden gefinancierd. Zo maken universiteiten veel gebruik van platformen om enquêtes in te laten vullen of experimenten uit te voeren. Mochten zij deze regels naleven, dan kan dit tevens een norm voor andere bedrijven en instellingen neerzetten.⁷ Een keurmerk, vergelijkbaar met bijvoorbeeld een fairtradekeurmerk, is een andere mogelijkheid.
- 3 Er kan nadrukkelijker beleid worden opgesteld om te zorgen dat er (nog) minder drempels voor kwetsbare groepen worden opgeworpen en dat de flexibiliteit (nog) vaker realiteit wordt. Om de inclusiviteit te garanderen zou arbeidsmarktbeleid tegen discriminatie gericht naar de situatie van platformwerkers kunnen kijken. Een interessante vraag hierbij is hoever de verantwoordelijkheid van de platformen zelf hierin gaat. Mocht dit op deelaspecten niet verreichend genoeg gevonden worden, bijvoorbeeld als het aannemelijk is dat een algoritme bepaalde groepen toch systematisch bevoordeelt, dan kan de overheid bijvoorbeeld discriminatie op platformen beboeten of een algoritmewaakhond in het leven roepen die controleert of algoritmes discrimineren. De inzichten uit de literatuur suggereren daarnaast dat de kans dat platformen daadwerkelijke flexibiliteit bieden groter wordt als mensen iets te kiezen hebben. Bijvoorbeeld doordat ze beter betaald worden en daardoor niet altijd beschikbaar hoeven te zijn.
- 4 Er zijn verschillende gevallen bekend waarbij de arbeidsvoorwaarden verslechterden doordat het platform eenzijdig de algemene voorwaarden veranderde. Dit kan voorkomen worden door regelgeving in te voeren die platformen verplicht platformwerkers hier ruim van tevoren over te waarschuwen. Ook zou er beter nagedacht kunnen worden over de mobilisatie en zeggenschap van platformwerkers. Op het moment dat zij meer inspraak hebben in en protest kunnen aantekenen tegen wijzigingen in de algemene voorwaarden, zouden zij meer grip op hun werk krijgen en is de kans dat de kwaliteit van hun werk verslechtert kleiner. Daarnaast kan de positie van platformwerkers worden verstevigd op het moment dat ze protest kunnen indienen tegen slechte ratings en uitsluiting van het platform (Florisson en Mandl 2018). Cruciaal is uiteraard dat platformwerkers uiteindelijk ook iets te kiezen hebben en, mocht het nodig worden gevonden, de mogelijkheid hebben om uit te wijken naar andere platformen (zie ook aanbeveling 11).

- 5 De overheid kan een extern orgaan of ombudsman opzetten waar men met klachten bij terecht kan, bijvoorbeeld als men er met het platform niet uitkomt of negatieve consequenties van het melden van klachten ervaart (Florisson en Mandl 2018). Binnen een dergelijk orgaan kan er ook een soort algoritmeaccountant worden aangewezen. Dit is een vertrouwde derde partij die toegang krijgt tot data van platformen om zo de werkelijke prijs te kunnen achterhalen en discriminatie of uitbuiting te voorkomen.⁸ Het advies van een dergelijk orgaan zou bij voorkeur bindend moeten zijn.

3. Het creëren van een eerlijk speelveld

Op het moment dat besloten zou worden om meer in te zetten op een eerlijk speelveld qua verhouding tussen het platform, de platformwerker, de opdrachtgever, andere bedrijven en andere werkers, biedt onze studie een aantal mogelijke manieren om dit aan te pakken. Hierbij gaat het specifiek om de relatie tussen bedrijven onderling.

- 1 De overheid kan de regelgeving zo aanpassen, dat er niet langer financiële en juridische voordelen zitten aan het werken met zzp'ers ten opzichte van andere werkenden, waaronder uitzendkrachten (Taylor et al. 2017; Borstlap et al. 2020). In het verlengde hiervan kunnen met regelgeving barrières worden opgeworpen die het moeilijker maken voor platformen en platformwerkers om belasting niet, onjuist of onvolledig aan te geven (De Groen et al. 2018; Florisson en Mandl 2018). Dit laatste punt is onder andere uitvoerig beschreven in het rapport *Het belasten van inkomsten behaald uit de deel- en kluseconomie: Bouwstenen voor een beter belastingstelsel*, dat recent is geschreven in opdracht van het ministerie van Financiën (Financiën 2020).
- 2 Aan platformwerkers zou ook een aparte plek kunnen worden toegewezen in het polderoverleg naast werkgevers- en werknemersorganisaties om zo hun kansen en knelpunten zichtbaarder te maken. Of dat nodig is, hangt ook af van de vraag in hoeverre werknemersorganisaties of zzp-organisaties de vertegenwoordiging van platformwerkers op zich nemen en in het geval van dat laatste of zzp-organisaties een volwaardige plek in het polderoverleg krijgen.
- 3 Allerlei sociale zekerheden kunnen worden losgekoppeld van het arbeidscontract en bijvoorbeeld deelname aan werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kan verplicht worden gesteld. Dit is bijvoorbeeld ook voorgesteld door de Commissie Regulering van Werk (Borstlap et al. 2020). Dit biedt platformwerkers meer zekerheden (zie ook spoor 2), ondersteunt platformen die werken met werknemers doordat ze deze zaken niet meer zelf hoeven te regelen (zie ook spoor 1) en het voorkomt oneerlijke concurrentie doordat sommige bedrijven en platformen dit wel en andere dit niet regelen. Hierbij dient er rekening mee te worden gehouden dat de implementatie mogelijk een concurrentievoordeel weghaalt bij platformen waar een groot aantal platformwerkers deze zaken eerst niet regelden en dat het de keuzevrijheden van platformwerkers verkleint.
- 4 Internationale samenwerking om monopsonies te voorkomen kan tot slot worden bevorderd, bijvoorbeeld via de Europese Unie, waarbij de concurrentiewetgeving streng wordt toegepast en zo nodig wordt aangepast.

7.4 Toekomstig onderzoek

In dit rapport hebben we de kennis over platformen en de kwaliteit van werk bij elkaar gebracht. Het blijkt dat er in sneltreinvaart studies verschijnen en dat we al een behoorlijk goed zicht hebben op de platformeconomie. Desondanks weten we ook nog heel veel niet. Hierna zullen we kort de belangrijkste punten benoemen waar toekomstig onderzoek zich op kan richten.

Vergroot de kennis over de Nederlandse situatie

Van groot belang is dat er nog maar een beperkt aantal studies over de situatie in Nederland is verschenen, waardoor we inschattingen over de huidige situatie in Nederland gedeeltelijk moeten afleiden uit internationaal onderzoek. Zoals uit de literatuur blijkt, verschillen de gevolgen van de platformeconomie voor de kwaliteit van werk echter tussen landen. Dit vergroot de noodzaak Nederlands onderzoek uit te voeren. Er is in eerste instantie vooral behoefte om de kerndimensies van de kwaliteit van werk goed in kaart te brengen, zoals de werkzekerheid en het inkomen. Er is vooral behoefte aan representatief onderzoek (zoals in kader 2.1 aangegeven) en grootschalig onderzoek, zodat er ook uitsplitsingen kunnen worden gedaan naar verschillende typen platformwerk. Hierbij zou het aanzienlijk helpen als platformwerk een aparte categorie wordt binnen bestaande arbeidsmarktonderzoeken (dus naast werkgevers, werknemers, zelfstandigen en ‘traditionele’ zzp’ers), bijvoorbeeld zoals die worden uitgevoerd door het CBS.

Faciliteer constante monitoring

We zien dat onze kennis nog constant aan verandering onderhevig is. Zo zijn het afgelopen jaar grote studies in Duitsland (Serfling 2019) en Australië (McDonald et al. 2019) uitgebracht die een aanzienlijk hoger gemiddeld inkomen rapporteren dan voorgaande studies. Vlak voor het uitbrengen van dit rapport zijn we geattendeerd op een bijna afgerond proefschrift van Meenakshi Sarkar dat laat zien dat platformwerkers wel tevreden zijn, maar deze vorm van werken zeker niet zouden aanraden aan hun kinderen. Dit zijn belangrijke inzichten die onze blik op de platformeconomie verder scherpen en die we een jaar geleden nog niet tot onze beschikking hadden. Vandaar ook dat constante monitoring van de kwaliteit van werk in de platformeconomie nodig blijkt.

Longitudinaal, verklarend en comparatief onderzoek

Naast een grondige monitoring is meer verdiepend en verklarend onderzoek nodig. Verreweg het meeste onderzoek is nog crosssectioneel, kleinschalig en explorerend. Als toevoeging hierop is het wenselijk dat er meer vergelijkingen met vergelijkbare werknemers in de traditionele economie worden gemaakt om te zien of de omstandigheden daadwerkelijk verschillen. Gerelateerd hieraan zijn er meer verklarende studies nodig. Waarom verdienen platformwerkers bijvoorbeeld minder en waarom zijn zij tevredener met het werk dan andere werkenden? Er zijn langlopende longitudinale studies nodig (die vooralsnog bijna volledig ontbreken) om inzicht te krijgen in langetermijntrends en causale relaties. Stijgt

bijvoorbeeld de tevredenheid met het werk als men overschakelt van een traditionele baan naar platformwerk, en onder welke condities? Ook is meer landenvergelijkend onderzoek wenselijk, bijvoorbeeld om het effect van bepaalde interventies te testen.

Verbreed het onderzoek naar verschillende platformen, aspecten van de kwaliteit van werk en sociale groepen

Mede door het explorerende karakter van bestaand onderzoek richten onderzoekers zich vaak maar op een beperkt aantal typen platformwerkers die veel aandacht genereren of makkelijk toegankelijk zijn, zoals online werkers, taxichauffeurs en maaltijdbezorgers. De platformeconomie is echter veel breder. Om hier beter zicht op te krijgen en om te testen of de bevindingen ook opgaan voor een bredere groep, is meer onderzoek nodig dat zich richt op andere typen werk, bijvoorbeeld op dat van vakmensen of mensen in de zorg.

Vergelijkbaar met het voorgaande kunnen we beter zicht op de kwaliteit van werk in de platformeconomie verkrijgen als studies zich richten op meerdere aspecten van de kwaliteit van werk. Nu richt het meeste onderzoek zich nog op het inkomen of de tevredenheid met het werk, maar er is bijvoorbeeld nog erg weinig aandacht voor de mogelijkheden die platformen aan platformwerkers bieden om te leren en zich te ontwikkelen.

En om de blik nog verder te verruimen helpt het als er specifiek wordt gekeken naar verschillende sociale groepen. Het onderzoek naar genderverschillen heeft al zeer interessante resultaten opgeleverd (zie bv. § 4.3), maar is nog zeer beperkt in omvang. Daarnaast is er bijvoorbeeld nog zeer weinig empirische aandacht voor de situatie van etnische minderheden en mensen met een fysieke of mentale beperking, die opmerkelijk veel in de platformeconomie blijken te werken.

7.4 Tot slot

Er is veel discussie over de kwaliteit van werk in de platformeconomie, waarbij deze zowel wordt geprezen als veroordeeld. In deze deelpublicatie laten we zien dat het niet zo zwart-wit is, maar dat er vele tinten grijs zijn. De vaak sterke generalisaties en aannames moeten dan ook genuanceerd worden.

Eenzijds laat onze analyse zien dat er onder de platformwerkers een kwetsbare groep van mensen bestaat bij wie vele risico's zich clusteren, zoals grote onzekerheden, een laag inkomen, een hoge werkdruk en weinig zicht op verbetering. Vooral als het platformwerk het hoofdinkomen vormt (in plaats van een bijbaan) kan dit problematisch zijn. Maar ook voor personen binnen deze groep geldt dat er vaak ook voordelen aan de platformeconomie zitten, zoals kans op werk, een aanvulling op het inkomen of de nodige flexibiliteit. Hierbij dient ook rekening gehouden te worden met het alternatief dat voor sommige personen binnen deze kwetsbare groep mogelijk niet veel beter is. Kwetsbaar platformwerk kan bijvoorbeeld te prefereren zijn boven (nog) slechter werk of geen werk. Dit neemt

overigens niet weg dat platformwerk een lage kwaliteit kan hebben. Anderzijds bestaat de kwetsbare groep uit een grote groep platformwerkers voor wie het platformwerk een bijbaan is die voorziet in een behoefte. Het werk mag voor hen dan niet altijd even uitdagend zijn of ontwikkelmogelijkheden bieden, het biedt wel een mogelijkheid om op een flexibele manier bij te verdienen. Een andere groep die de vruchten plukt van platformwerk zijn de platformwerkers met een goede arbeidsmarktpositie, zoals architecten, die op de platformen meer klanten kunnen vinden en zo bijvoorbeeld meer kunnen verdienen dan in de traditionele economie. Overigens neemt dit niet weg dat ook de werkenden voor wie platformwerk goed uitpakt niet alleen maar voordelen ervaren. Ook voor hen zitten er vaak nadelen aan, zoals een geringe betekenis van werk, doordat het werk vaak onpersoonlijk en gestandaardiseerd is.

Onze analyse laat ook zien dat er weinig wetmatigheden zijn in platformwerk. Zo bestaan er grote verschillen tussen typen platformen en kan de invloed van platformwerk op de kwaliteit van werk onder verschillende typen wetgeving anders uitpakken. Met betrekking tot de typen platformen maakt het uit om welk type klussen het gaat (fysiek of online), om de complexiteit van het werk en of het platform veel of weinig bijstuurt en controleert (bv. via online monitoring en beoordelingen). Bij online werk, met relatief eenvoudige klussen en veel aansturing vanuit het platform, is de kwaliteit van werk in de regel lager. Maar dit wil niet zeggen dat dit altijd het geval is. Inzichten in de rol van de context suggereren dat sociale voorzieningen en strikte regelgeving de scherpe kantjes van de platformeconomie halen. Daartegenover staat dat de druk op de kwaliteit van werk toeneemt als platformen elkaar wegconcurreren en platformwerkers na verloop van tijd nog maar uit één of twee platformen kunnen kiezen. Overigens bestaat er een wisselwerking tussen de platformeconomie en de context, doordat bepaalde aspecten (zoals lage verdiensten) doorlekken naar de traditionele economie.

Kortom, de platformeconomie is zeer divers en de uitkomsten op het gebied van de kwaliteit van werk verschillen aanzienlijk tussen platformwerkers, platformen en contexten. Bij het ontwikkelen van beleid dient met deze nuances rekening gehouden te worden. Om de kansen te optimaliseren en risico's te beperken kan op drie sporen worden ingezet: 1) het verder benutten van de kansen, 2) het creëren van een eerlijk speelveld en 3) het verminderen van de risico's en het verankeren van minimale arbeidsvoorwaarden.

Noten

- 1 Mogelijk verdient ook in Nederland een aanzienlijke groep onder het minimumloon. Zo laten Ter Weel et al. (2018) in een kleinschalige Nederlandse studie zien dat het onderste kwartiel platformwerkers € 8 per uur verdient, terwijl het destijds geldende minimumloon voor 22-jarigen € 9,04 per uur was. Hierbij moet worden aangetekend dat een aantal respondenten jonger dan 22 jaar was en dat platformwerk dat online wordt uitgevoerd niet is meegenomen, ondanks dat de verdiensten daar mogelijk laag zijn (Berg et al. 2018; Huws et al. 2017).

- 2 Met name de situatie voor taxichauffeurs is in Nederland anders dan in bijvoorbeeld de vs, waar veel onderzoek vandaan komt. Desalniettemin lezen we bijvoorbeeld in het boek *Uberleven* van Jeroen van Bergeijk (2018) dat het ook in Nederland moeilijk is om als taxichauffeur voor Uber rond te komen.
- 3 Bij veel van het eenvoudige platformwerk is wel de vraag in welke mate verdere automatisering dit werk bedreigt. Zo anticipeert Uber op zelfrijdende auto's en is het een doel van Mechanical Turk om kunstmatige intelligentie te trainen zodat computers uiteindelijk zelf de klussen kunnen uitvoeren. Een interessante vraag is of dit gaat lukken.
- 4 Zo zijn er, aldus Martijn Arets (zelfstandig expert), mogelijkheden om bijvoorbeeld platformtechnologie binnen ministeries, waterschappen en provincies in te zetten, waardoor er pools van werkers ontstaan die zich op klussen kunnen inschrijven. Ook zijn er bijvoorbeeld in de zorgsector mogelijkheden (zie § 6.3). Via platformtools zouden zorgmedewerkers zich bijvoorbeeld op de dagen dat men vrij is, maar wel wil werken, kunnen intekenen op klussen die nog openstaan. Op deze manier kan een gedeelte van het personeelstekort in de zorg worden weggewerkt.
- 5 Gedurende de presidentsverkiezingen van 2020 heeft men in Californië tegelijkertijd kunnen stemmen over 'proposition 22'; een voorstel van platformen zoals Uber en Doordash om platformen een uitzonderingspositie te verlenen. Een meerderheid van de kiezers heeft voor deze uitzondering gestemd.
- 6 Dit vervangt het eerder geopperde idee om de Waadi te betrekken op platformwerkers en om een minimumloon op zzp'ers van toepassing te laten zijn waarbij er onder andere rekening wordt gehouden met extra kosten zoals wachttijd (TK 2020).
- 7 Deze maatregel heeft in het bijzonder de verdiensten van online platformwerkers voor ogen. Als alternatief zouden, aldus Willem Pieter de Groen (research fellow CEPS), hoewel dat zeer moeilijk is, platformen die onder het minimumloon betalen uit een land geweerd kunnen worden, bijvoorbeeld door de dreiging van rechtszaken.
- 8 Volgens Martijn Arets (zelfstandig expert) zouden platformen hiervoor openstaan, mits het goed uitvoerbaar is.

Summary

The platform economy and quality of work: a knowledge synthesis

Relevance

Quality of work is once again a focus of attention. This attention is centred not just on the amount of work, but also on how it is shaped by employers and workers. Good-quality work not only increases the quality of life of workers, but is also crucial for a properly functioning economy and for society as a whole. This broader investigation is made up of two other knowledge syntheses, a policy report which examines the consequences for society and a conclusion. In the other knowledge syntheses we look at the impact of robotisation and the scope available for workers to combine work, personal life and training. In this knowledge synthesis we look specifically at the consequences of the platform economy.

The platform economy uses online platforms to match the supply of and demand for paid labour. The type of work varies enormously. The most visible participants are people who provide passenger transport or home delivery services for digital platforms such as Uber, Takeaway and Deliveroo. However, a high proportion of platform workers work exclusively online, for example coding texts on websites such as Amazon Mechanical Turk, Freelancer and Clickworker. There are also platforms where hospitality industry staff (e.g. Temper), professionals (e.g. Werkspot), cleaners (e.g. Helpling), nursing staff (e.g. Care.com), freelancers (e.g. Upwork) and designers (e.g. 99Designs) can look for work. Although the work involved is often simple, the diversity within the group of workers is considerable; as is often suspected, they are not only students, people with a migration background and lower-skilled workers, but also – and even frequently – highly educated people, recent graduates and people with (young) children.

The platform economy is attracting a great deal of interest because of the rapid growth of companies such as Uber and Deliveroo and because of the debate about the lack of legal certainty regarding these platforms, for example whether platform workers are classed as self-employed or as employees. That interest has been further ignited by the fact that the platform economy is the most visible manifestation of four developments that are currently taking place on the labour market: digitalisation, flexibilisation, intensification and globalisation. Platforms are contributing to these trends by in many cases digitalising the entire work process (from online matching, to the management, monitoring and evaluation of the work), by focusing heavily on facilitating short-term jobs, by incentivising platform workers through the use of online monitoring and reputation systems, and, where the work can be carried out online, by facilitating the outsourcing of this work to all parts of the world. This begs the question of what impact this has on the quality of work. On the one hand, reference is made to the opportunities for platform workers, such as making it

easier to find and carry out work; on the other, there are warnings of new risks, such as new forms of exploitation and the precarious nature of platform work. But what exactly are the opportunities and risks? And do they apply for everyone and for all platform businesses? And what can be done to improve the quality of work, now and in the future?

The scientific literature can offer important pointers to help answer these questions, but research on the platform economy is still in its infancy. Despite a marked increase in the number of studies, there is still a great deal we do not know, and the knowledge that is available is fragmented. Existing literature reviews have brought together a certain amount of knowledge, but fail to capture the latest insights, devote little attention to social and contextual differences and also offer no broader vision of the future.

This report attempts to fill these gaps and bring some order to the new, rapidly growing body of research into the impact of the platform economy on the quality of work. In this project, we regard work as being of good quality if people have job security, have an income that is in proportion to their work, do not experience excessive pressure of work, are able to combine their work with care tasks and education/training and are able to derive meaning from their work. In addition to these aspects, in this study we also look at the impact on the health of platform workers and the safety for bystanders, given that this is a widely discussed theme in the literature. We look both at the present impact of the platform economy on the quality of work and at the potential impact in the future.

Quality of work in the platform economy

The current literature on the platform economy largely comprises International research which is mostly small in scale, theoretical, exploratory, case-based and descriptive (rather than explanatory) in nature. It devotes a lot of attention to passenger transport (e.g. Uber), simple online jobs of short duration (e.g. on Mechanical Turk) and, to a lesser extent, meal delivery services (e.g. Deliveroo). This makes it difficult to present a comprehensive overview of the impact of the existing platforms on the quality of work. The fact that most of the research has been carried out abroad moreover means it is difficult to make statements about the situation in the Netherlands. The tentative nature of the current situation also means it is often difficult to make a meaningful comparison with corresponding work in the traditional economy and to make statements about causality.

Despite these constraints, by taking the literature together and supplementing it with expert interviews, we are nonetheless able to say something about the impact of the platform economy on the different aspects of quality of work. We already know a good deal about how much platform workers earn. The consequences for job security can also be deduced fairly logically from previous research. By contrast, we know little about the influence of the platform economy on formal and informal learning, and the practical consequences for the ability to combine work, care tasks and personal life are also unclear.

Box S.1 Summary of the findings from the literature review and expert interviews^a

quality of work	finding ^b	better...	worse...
job security	low	for the best in their profession ^d	for short jobs paid at piece rates
income	low	for the best in their profession on new platforms	for complex work ^e for online work on moderated platforms ^f if there is lots of competition between platform workers as main income
work, care and personal	easy	as a secondary job for the best in their profession	for low-paid work on moderated platforms as main income
working and learning	difficult ^c	for the best in their profession as a platform worker, thinking long term	as main income
pressure of work	average	as a secondary job	as main income
meaning	average to good	for the best in their profession as main income for young people for entrepreneurial people	on moderated platforms as a secondary job for the best in their profession on moderated platforms when pressure of work is high when there is little support from the platform
health and safety	low		

a Comparisons with the labour force are often not made explicit in the literature nor by the experts and have therefore been estimated.

b Compared with people who do not work via platforms and who do the same type of work.

c Mainly formal training.

d E.g. the 'best' plumbers or ICT professionals (in practice this often means people with the highest ratings).

e Absolute income differences are the lowest for simple work, but relative to comparable work outside the platform economy the earnings are the lowest within complex work.

f E.g. through online monitoring and ratings.

Example: Job security tends to be low on average for platform workers compared with people who do not work via a platform. Job security is higher for the best in the profession, such as 'good' ICT professionals, and lower on platforms offering short-term jobs where platform workers are paid on a piece rate basis.

The insights regarding virtually all aspects are moreover still changing, for example due to policy and new developments within the platform economy itself. There are indications that the results are shifting in particular as regards the income of platform workers, but also as regards their health and safety.

As can be seen in Box S.1, the literature and interviews reveal that there are both pros and cons to the platform economy for workers. Broadly speaking, platform workers are reasonably satisfied with the work, have a good deal of flexibility to choose when and how they work and have the option to combine their work with their personal lives. On the other hand, they often experience great uncertainty about whether they will have enough work and income, and many of them feel they receive little support for following courses and training. However, this conclusion by no means applies for everyone; the precise outcomes differ widely between platform workers, platforms, social groups and contexts.

Platform work as a secondary job: flexibility versus uncertainty

The literature exposes substantial differences in the quality of work between platform workers for whom work is their primary source of income and platform workers who use the work as a source of additional income. At present, the vast majority of platform workers see the platform work in the latter sense. This group appear to derive considerable meaning from their work, reporting in several large-scale surveys a level of satisfaction with their work that is comparable with that of other workers. People generally value the ability to take on extra work and the high degree of flexibility they have to choose when and how they work, for example. Partly as a result of this, the pressure of work is also generally relatively low.

On the other hand, the job security of platform workers who use the work as an additional income source is often low because the supply of available jobs is often less than they would like. Moreover, platform workers who work on a self-employed basis or on zero-hours contracts (as is the case on many, though not all, platforms) can easily find themselves without any work at all if demand falls. The incomes are generally also low. This is due on the one hand to the fact that the work is relatively simple, and on the other to the fact that the earnings for the same work are usually lower than in the traditional economy after deduction of all kinds of extra costs such as the time invested in finding work, arranging materials and, where workers choose to do this, paying into a pension and taking out insurance against incapacity for work.

Partly due to the lack of sufficient work for individual platform workers, the low earnings and the lack of future prospects, the majority of platform workers who use the work as an additional income source stop doing this work, or plan to do so, within a year. Platform work thus appears to be useful as a means of earning a short-term income, but is not a long-term source of work and income.

Platform work as main source of income: a satisfied but generally vulnerable group

There is a smaller group for whom the earnings from platform work constitute their main income. They include people who work as full-time taxi-drivers for Uber, for example, or people who are combining looking after their children with doing small jobs for part of the day via platforms such as Mechanical Turk and Clickworker. Several surveys show that this group are at least as satisfied with their work as people in the traditional economy. The main reason for their satisfaction is the ability to work and earn an income and the flexibility and autonomy to choose when they want to work.

Like platform workers who use the platforms as a source of secondary income, however, their job security is generally low. They also more often do jobs which require few skills, and generally earn less than people who use the work to earn an additional income. As these platform workers have to make ends meet from the work, they must be ready virtually all the time to work for the best rates. This means that some of them work long and unsocial hours, for example at night or the weekend, and take few breaks. This need to be constantly available to work increases the pressure of work and makes it more difficult for these workers to combine their working and personal lives and to make time free for formal or other training. The flexibility to choose when they work is therefore of limited importance for this group in practice. In addition, the high pressure of work poses risks to the health and safety of these platform workers, as well as others: some studies have for example suggested that Uber drivers are relatively often involved in accidents and that platform workers whose task is to describe and assess online content (such as the amount of violence it contains) often suffer mental health issues as a result.

Differences between platforms: regulation of platforms and online and offline work

The quality of work varies not only between types of platform workers, but also between different platforms. The biggest difference between platforms is the extent to which they engage with the work itself, in addition to their mediating role, for example by monitoring the work and managing it online. Professionals at Werkspot, for example, are almost entirely free to decide for themselves how they organise their work, whereas Uber constantly monitors what drivers are doing via the app and gives instructions on how they should drive. Logically, platform workers in the latter case have less autonomy. This causes platform workers to experience higher pressure of work, makes it more difficult for them to combine work with care tasks and means they often earn less because the platforms play a role in the pricing of jobs.

As well as differences between platforms in the terms of employment they offer and the degree of control they exercise, there is also a key distinction in whether they offer work offline or online. For online work, platform workers from countries such as the Netherlands have to compete with platform workers from low-wage countries; this puts pressure on the earnings of workers in high-wage countries such as the Netherlands. The earnings from offline work are consequently higher. A few studies suggest that local offline work, in par-

ticular, pays well, with jobs such as dog-walking and child-minding via platforms paying more than comparable work in the traditional economy.

Social differences: labour market participation versus quality of work?

Platform work presents different opportunities and risks for different social groups, and this can impact on the quality of work. A distinction needs to be drawn here between participation and quality of work in the platform economy.

As regards participation, national and international studies suggest that people who encounter high levels of discrimination and people who are at a distance from the labour market have a better chance of finding work via platforms than on the regular labour market. This, it is suggested, is because platforms pose few obstacles to registration: most platforms allow anyone to enrol and everyone has a chance. Where selection criteria are used, they are usually applied by an algorithm rather than a person, so that if they are properly configured, discrimination should in principle play a minor or no role. Moreover, the jobs are often short-term in nature, which means those commissioning work can take people on without running too many risks and see how they function in practice rather than having to base their decision on someone's cv or experience, or on stereotypical perceptions and expectations. This offers opportunities for people with a migration background and members of ethnic minorities, for example – though this does not mean that algorithms contain no assumptions or that those commissioning work never discriminate.

Additionally, many jobs can be carried out in English, which offers opportunities to migrants who have little command of Dutch but who do speak English. The platform economy also enables people to work at home or to choose when they work. This opens up opportunities for people with heavy care commitments (mainly women) and people with a disability, long-term illness or disorder.

The greater chances of work do not automatically translate into high quality of work – on the contrary. People with a disability may for example benefit more from an appropriate work programme, and there are some indications that, just as in the traditional economy, people with a migration background often perform the poorest paid platform work.

Also similar to the traditional economy, women are often working in the poorest paid sectors of the platform economy and receive less pay per job than men because they demand lower rates. These lower rates do however mean that women have a greater chance of being assigned jobs, which can lead to them working more hours and mean they often earn more in total than men on various platforms. Women also more often carry out platform work because of the ability it offers to combine work with providing care (e.g. to children, partner or parents). As a result, they more often take on both these tasks, which can mean that they are less able to concentrate on the work and/or have more hectic lives. Existing inequalities are in other words reinforced.

Contextual differences: liberal versus coordinated market economies

The quality of platform work also varies considerably between countries and regions. The main difference is found between liberal and coordinated market economies. In contrast to liberal market economies (such as the United States), in coordinated market economies (such as the Netherlands), restrictions are gradually being imposed on the freedoms of platforms, intended among other things to guarantee the quality of work for platform workers. At present, this is most visible in the banning of (parts of) certain platforms. The Netherlands has for example banned the version of Uber which does not require drivers to hold a taxi licence. This can also lead to the setting up of alternative platforms, for example in the form of non-profit platforms and cooperatives. Trade unions can also potentially play a role, though in the vast majority of countries that role is currently limited mainly to supporting platform workers in bringing legal action against platforms. The Netherlands is no exception to this.

Several empirical studies suggest that the more extensive social safety net in coordinated market economies means that platform work plays more of a backup role than in liberal market economies, where platform work is more often regarded as a full job. The quality of work in coordinated economies is also probably higher; hourly pay rates on platforms are for example much higher in northwestern Europe than in the United States. Platform workers in the United States also experience more uncertainty about their income, more often organise their diaries around their care tasks and more often work nights and at weekends.

Changes over time: an increase in the amount and a reduction in the quality of work

Although the platform economy is still young, a number of striking changes can already be observed over time. Platforms have created employment through highly efficient operation, by digitalising large parts of the process and creating trust between the supply and demand sides of the platform economy. Reputational systems (such as ratings) and control mechanisms (such as online monitoring) have played a major role in creating this trust. Sectors such as the taxi industry and meal deliveries have seen a net increase in the volume of work following the introduction of platforms.

There are a number of signs that, as platforms operate for longer in a given region, the earnings gradually fall. The biggest fall in earnings occurs when a platform begins to compete on price rather than quality, giving rise to a situation in which only one or a small number of platforms survive in the marketplace, something that often happens over time because platforms are seen as more attractive as they become bigger. Earnings also fall because of the strong competition between individual platform workers, especially when platforms create an oversupply of workers, for example by admitting everyone to the platform. The terms of employment, such as the level of earnings or how hard people have to work, then adapt to the platform workers who apply the lowest standards. This competition also depresses the earnings of people with high levels of experience and skills. There

are also indications that the competition from platforms leads to a reduction in the earnings from comparable work in the traditional economy.

Opportunities and issues in 2030

Further growth likely

Most studies forecast that the march of technology and the increasing flexibility of the labour market will continue and that platform work will therefore grow. The greatest threat is the profitability of platforms: almost all platforms which mediate on the labour market are loss-making, and further regulation could make it even more difficult for them to generate a profit.

Opportunities versus risks

Several scenarios have been suggested for the impact of the platform economy on the quality of work in the future if the platform economy continues to grow. A wide range of opportunities are cited in the literature and by the interviewees in this study. It is argued that the platform economy could create a more inclusive labour market in the future, provide an additional spur to entrepreneurship and be able to offer people even more of the flexibility they need to enable them to combine working with care tasks and learning. It is also projected that, in contrast to what is happening at present, earnings could rise as platforms use reputation systems (such as ratings) and monitoring to guarantee quality for which consumers are willing to pay.

However, both the literature and the interviewees place most emphasis on the risks. The great uncertainties about sufficient work are widely cited as a risk, and the majority opinion is by some margin that earnings will remain low. There is anxiety about a highly flexible and competitive labour market in which large groups of people are forced by low earnings to combine different jobs in order to make ends meet, resulting in high pressure of work and a concomitant impact on health and safety, while the freedom to combine work and personal life is low because of the ever greater and more effective use of online monitoring and reputation systems. The fear is that this will also impact further on the traditional economy, for example forcing traditional firms to cut wages or impose higher work standards in order to continue competing with platforms.

Options for normalisation and policy

On the other hand, it is also suggested that, as with earlier developments on the labour market, there is a prospect of normalisation. Government policy can play a crucial role here. Platform work dovetails seamlessly with the wider debate about the flexibilisation of the labour market, and also raises questions about the desirability of paying piecework rates for short-term jobs. The literature and the interviewees also raise questions about the financial and legal advantages enjoyed by platforms, the disadvantages stemming from the emergence of markets in which there is only one or a small number of buyers

(monopsonies) and the transparency of platforms, algorithms and ratings. At the heart of all this is that the opportunities offered by the platform economy should be exploited, whilst at the same time guaranteeing fair competition and a minimum level of employment conditions.

Conclusion

The platform economy offers opportunities for people to earn extra money and to organise their work flexibly and with a degree of autonomy. Given the high level of satisfaction of most platform workers, they evidently appreciate these aspects of the platform economy. Ranged against this are the low job security, the generally lower earnings and the limited scope for training. A small group of platform workers also experience high pressure of work and thus a negative impact on their health; people who are dependent on the work and who work online are particularly vulnerable in this regard.

Without regulation, the quality of work in both the platform economy and the traditional economy is likely to decline as the platform economy continues to grow. Further regulation, for example through government policy, is therefore likely to be needed in order to guarantee the quality of work in the future and to take even more advantage of the benefits offered by platforms. Efforts in this regard need to be directed towards exploiting the opportunities offered by the platform economy, guaranteeing a minimum level of employment conditions and ensuring fair competition.

Literatuur

* = Literatuur voortkomend uit de systematische literatuurstudie.

- *Al-Ani, A. en S. Stumpp (2016). Rebalancing interests and power structures on crowdworking platforms. In: *internet policy review*, jg. 5, nr. 2.
- Alkhatib, A., M.S. Bernstein en M. Levi (2017). Examining crowd work and gig work through the historical lens of piecework. In: *CHI '17: Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, p. 4599-4616.
- Aloisi, A. (2015). Commoditized workers. Case study research on labour law issues arising from a set of 'on-demand/gig economy' platforms. In: *Comparative Labor Law & Policy Journal*, jg. 37, p. 3.
- Andreotti, Alberta, Guido Anselmi, Thomas Eichhorn, Christian Pieter Hoffmann, Sebastian Jürss en Marina Micheli (2017). *European Perspectives on Participation in the Sharing Economy*. Report from the EU H2020 Research Project Ps2Share: Participation, Privacy, and Power in the Sharing Economy. Geraadpleegd 30 april 2020 via <https://ssrn.com/abstract=3046550>.
- Andriessen, I., D. van der Ent, M. van der Linden en G. Dekker (2015). *Op afkomst afgewezen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Appjobs (2020). *Coronavirus effect on gig economy*. Geraadpleegd 28 augustus 2020 via <https://www.appjobs.com/blog/coronavirus-effect-on-gig-economy>.
- Arets, M. (2020). *Hoe platformen ons door de Corona crisis heen kunnen trekken*. Geraadpleegd 28 augustus 2020 via http://www.getrevue.co/profile/martijnarets/issues/hoe-platformen-ons-door-de-corona-crisis-heen-kunnen-trekken-233618?utm_campaign=Issue&utm_content=view_in_browser&utm_medium=email&utm_source=Martijn+Arets+%28De+Platformrevolutie%29.
- Arets, M. en K. Frenken (2019). Zijn platformcoöperaties levensvatbaar? In: *TPedigitaal*, jg. 13, nr. 2, p. 1-14.
- Autor, D.H. en D. Dorn (2013). The growth of low-skill service jobs and the polarization of the us labor market. In: *American Economic Review*, jg. 103, nr. 5, p. 1553-1597.
- Baccaro, L. en C. Howell (2011). A Common Neoliberal Trajectory. In: *Politics & Society*, jg. 39, nr. 4, p. 521-63.
- Bakker, A.B. en E. Demerouti (2007). The job demands-resources model: State of the art. In: *AI of managerial psychology*, jg. 22, nr. 3, p. 309-328.
- Balaram, B., J. Warden en F. Wallace-Stephens (2017). *Good gigs: A fairer future for the UK's gig economy*. Londen: RSA.
- Barnes, S.A., M. de Hoyos, B. Baldauf, H. Behle en A. Green (2014). *Exploratory Research on Internet-enabled work exchanges and employability*. Sevilla: European Commission's Joint Research Centre.
- *Barnes, S.A., A. Green en M. de Hoyos (2015). Crowdsourcing and work: Individual factors and circumstances influencing employability. In: *New Technology, Work and Employment*, jg. 30, nr. 1, p. 16-31.
- Barrat, T., C. Goods en A. Veen (2020). 'I'm my own boss...': Active intermediation and 'entrepreneurial' worker agency in the Australian gig-economy. In: *EPA: Economy and Space*, jg. 52, nr. 8, p. 1643-1661.
- *Bartel, E., E. MacEachen, E. Reid-Musson, S.B. Meyer, R. Saunders, P. Bigelow, A. Kosny en S. Varatharajan (2019). Stressful by design: Exploring health risks of ride-share work. In: *Journal of Transport and Health*, jg. 14, p. 1-6.
- Barzilay, A.R. en A. Ben-David (2017). Platform inequality: Gender in the gig-economy. In: *Seton Hall Law Review*, jg. 47, nr. 2, p. 393-431.
- Beerepoort, N. en B. Lambregts (2015). Competition in online job marketplaces: Towards a global labour market for outsourcing services? In: *Global Networks*, jg. 15, nr. 2, p. 236-255.
- Benach, J. en C. Muntaner (2007). Precarious employment and health: developing a research agenda. In: *Journal of Epidemiology and Community Health*, jg. 61, nr. 4, p. 276-277.

- Benavides, F.G., J. Benach, C. Muntaner, G.L. Delclos, N. Catot en M. Amable (2006). Associations between temporary employment and occupational injury: What are the mechanisms? In: *Occupational and Environmental Medicine*, jg. 63, nr. 6, p. 416-421.
- *Berg, J. (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. In: *Comparative Labor Law Policy Journal*, jg. 37, nr. 3, p. 543-576.
- *Berg, J., M. Furrer, E. Harmon, U. Rani en M.S. Silberman (2018). *Digital labour platforms and the future of work: towards decent work in the online world*. Genève: International Labour Organization.
- Berg, W. van den, J. Flasblom, J. Ebrecht, L. Putnam, J. Zweerink en M. de Graaf-Zijl (2018). *Verdringing op de arbeidsmarkt*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bergeijk, J. (2018). *Uber leven. Undercover als Uberchauffeur*. Amsterdam: Ambo|Anthos.
- *Berger, T., C. Chen en C.B. Frey (2018). Drivers of disruption? Estimating the Uber effect. In: *European Economic Review*, jg. 110, p. 1-11.
- Berger, T., C.B. Frey, G. Levin en S.R. Danda (2019). Uber happy? Work and well-being in the 'gig economy'. In: *Economic Policy*, jg. 34, nr. 99, p. 429-477.
- Biber, E., S.E. Light, J. Ruhl en J. Salzman (2017). Regulating business innovation as policy disruption: from the Model T to Airbnb. In: *Vanderbilt Law Review*, jg. 70, nr. 5, p. 1561-1626.
- Block, J., S. Philipp en G. de Vries (2010). *Venture capital and the financial crisis: an empirical study across industries and countries*. MPRA Paper No. 20287. Oxford: Oxford University Press.
- Blohm, I., S. Deva, D. Durward, U. Holtgrewe, U. Huws en J. Kuusisto (2016). *The digital economy and the single market*. Brussel: Foundation for European Progressive Studies.
- Bolhaar, J. (2016). *De flexibele schil van de Nederlandse arbeidsmarkt: een analyse op basis van microdata*. Den Haag: Centraal Planbureau.
- *Borowiak, C. (2019). Poverty in transit: Uber, taxi coops, and the struggle over Philadelphia's transportation economy. In: *Antipode*, jg. 51, nr. 4, p. 1079-1100.
- Borstlap, H., H. Bennaars, F. Kalshoven, S. Klosse, F. Laagland, E. Stam, B. ter Weel, E. Verhulp, H. Vording en J. Zwemmer (2020). *In wat voor land willen wij werken? Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*. Geraadpleegd 17 december 2020 via https://reguleringvanwerk.archiefweb.eu/?utm_campaign=reguleringvanwerk.nl&utm_source=reguleringvanwerk.nl&utm_medium=redirect#archive.
- Brawley, A.M. en C.L.S. Pury (2016). Work experiences on mturk: Job satisfaction, turnover, and information sharing. In: *Computers in Human Behavior*, jg. 54, p. 531-546.
- Barzilay, A.R. en A. Ben-David (2017). *Platform inequality: Gender in the gig-economy*. *Seton Hall Law Review*, jg. 47, nr. 2, p. 393-431.
- Brynjolfsson, E. en A. McAfee (2014). *The second machine age*. New York en Londen: W.W. Norton & Company.
- *Bucher, E., C. Fieseler en C. Lutz (2019). Mattering in digital labor. In: *Journal of Managerial Psychology*, jg. 34, nr. 4, p. 307-324.
- Bucher, E., C. Fieseler, C. Lutz en B. Newlands (2020). Shaping emotional labor practices in the sharing economy. In: *Research in the Sociology of Organizations (Theorizing the sharing economy: Variety and Trajectories of new forms of organizing)*, jg. 66, p. 55-82.
- Burtch, G., S. Carnahan en B.N. Greenwood (2018). Can you gig it? An empirical examination of the gig economy and entrepreneurial activity. In: *Management Science*, jg. 64, p. 5461-5959.
- BuZa (2015). *Werken aan toekomstbestendige wetgeving: digitale patforms en de deeleconomie, waaronder particuliere verhuur aan toeristen (Airbnb)*. Brief aan de Tweede Kamer van 23-12-2015, nr. KST3300912. Den Haag: ministerie van Buitenlandse Zaken.
- CBS (2018). *Armoede en sociale uitsluiting 2018*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS/SCP (2018). *Emancipatiemonitor 2018*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek / Sociaal en Cultureel Planbureau.
- *Chan, N.K. (2019). The rating game: The discipline of uber's user-generated ratings. In: *Surveillance and Society*, jg. 17, nr. 1/2, p. 183-190.

- Chan, J. en J. Wang (2018). Hiring Preferences in Online Labor Markets: Evidence of a Female Hiring Bias. In: *Management Science*, jg. 64, nr. 7, p. 2973-2994.
- *Christie, N. en H. Ward (2019). The health and safety risks for people who drive for work in the gig economy. In: *Journal of Transport and Health*, jg. 13, p. 115-127.
- Churchill, B. en L. Craig (2019). Gender in the gig economy: Men and women using digital platforms to secure work in Australia. In: *Journal of Sociology*, jg. 55, nr. 4, p. 741-761.
- CIPD (2017). *To gig or not to gig? Stories from the modern economy*. Londen: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Coase, R.H. (1937). The nature of the firm. In: *Economica*, jg. 4, nr. 16, p. 386-405.
- Codagnone, C., F. Abadie en F. Biagi (2016). *The future of work in the 'sharing economy'. Market efficiency and equitable opportunities or unfair precarisation?* Sevilla: Joint Research Centre.
- Codagnone, C., F. Lupiáñez-Villanueva, P. Tornese, G. Gaskell, G. Veltri, J. Vila, Y. Franco, S. Vitiello, A. Theben, P. Ortoleva, V. Cirillo en M. Fana (2018). *Behavioural study on the effects of an extension of access to social protection for people in all forms of employment*. Brussel: European Commission, DG Employment Social Affairs and Inclusion.
- *Coelho, D.A., F. Nunes en F.L. Vieira (2018). The impact of crowdsourcing in product development: An exploratory study of quirky based on the perspective of participants. In: *International Journal of Design Creativity and Innovation*, jg. 6, nr. 1-2, p. 1-15.
- Collier, R.B., V.B. Dubal en C.L. Carter (2018). Disrupting regulation, regulating disruption: The politics of Uber in the United States. In: *Perspectives on Politics*, jg. 16, nr. 4, p. 919-937.
- Cook, C., R. Diamond, J. Hall, J.A. List en P. Oyer (2018). *The gender earnings gap in the gig economy. Evidence from over a million rideshare drivers*. Working Paper 24732. Cambridge: National Bureau of Economic Research.
- Cook, C., R. Diamond en P. Oyer (2019). Older Workers and the Gig Economy. In: *AEA Papers and Proceedings*, nr. 109, p. 372-376.
- Cornesse, C., A.G. Blom, D. Dutwin, J.A. Krosnick, E.D. de Leeuw, E. Legleye, J. Pasek, D. Pennay, B. Phillips, J.W. Sakshaug, B. Struminskaya en A. Wenz (2020). A review of conceptual approaches and empirical evidence on probability and nonprobability sample survey research. In: *Journal of Survey Statistics and Methodology*, jg. 8, p. 4-36.
- CPB (2019). *Centraal Economisch Plan 2019*. Den Haag: Centraal Planbureau.
- Das, D., R. de Jong en L. Kool m.m.v. J. Gerritsen (2020). *Werken op waarde geschat - Grenzen aan digitale monitoring op de werkvloer door middel van data, algoritmen en AI*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Davis, G.F. (2016a). Can an economy survive without corporations? Technology and robust organizational alternatives. In: *Academy of Management Perspectives*, jg. 30, nr. 2, p. 129-140.
- Davis, G.F. (2016b). What Might Replace the Modern Corporation? Uberization and the Web Page Enterprise. In: *Seattle University Law Review*, nr. 501, p. 501-515.
- Davis, M.E. en E. Hoyt (2020). A longitudinal study of piece rate and health: Evidence and implications for workers in the us gig economy. In: *Public health*, jg. 180, p. 1-9.
- Dekker, P., E. Boonstoppel, M. Hurenkamp, I. Middendorp en E. Tonkens (2020). *Dealen met de grote wereld. Globalisering in de publieke opinie en op het werk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. ETUI Research Paper, Working Paper 2016.02. Geraadpleegd 11 december 2020 via https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2730550.
- Delhey, J. en G. Dragolov (2014). Why inequality makes Europeans less happy: The role of status anxiety, distrust, and conflicts. In: *European Sociological Review*, jg. 30, p. 151-165.
- Delhey, J., C. Schneickert en L.C. Steckermeier (2017). Sociocultural inequalities and status anxiety: Redirecting the Spirit Level Theory. In: *International Journal of Comparative Sociology*, jg. 58, nr. 3, p. 215-240.

- *Deng, X.N. en K.D. Joshi (2016). Why individuals participate in micro-task crowdsourcing work environment: Revealing crowdworkers' perceptions. In: *Journal of the Association for Information Systems*, jg. 17, nr. 10, p. 711-736.
- *Deng, X.F., K.D. Joshi en R.D. Galliers (2016). The duality of empowerment and marginalization in microtask crowdsourcing: Giving voice to the less powerful through value sensitive design. In: *Mis Quarterly*, jg. 40, nr. 2, p. A1-A19.
- Denyer, D. en D. Tranfield (2009). Producing a systematic review. In: D.A. Buchanan en A. Bryman (red.), *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods*. London/CA, Dew Delhi, Singapore: Thousand Oaks/Sage Publications.
- De Volkskrant (2020). *Deliveroo-baas: 'Je weet dat je van bezorgen voor Deliveroo je gezin niet gaat onderhouden'*. Geraadpleegd 2 december 2020 via <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/deliveroo-baas-je-weet-dat-je-van-bezorgen-voor-deliveroo-je-gezin-niet-gaat-onderhouden~b9d9230c/>.
- Dijck, J. van, T. Poell en M. de Waal (2018). *De platformsamenleving: strijd om publieke waarden in een online wereld*. Amsterdam: University Press.
- Doorn, N. van (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. In: *Information, communication & society*, jg. 20, nr. 6, p. 898-914.
- *Doucette, M.H. en W.D. Bradford (2019). Dual Job Holding and the Gig Economy: Allocation of Effort across Primary and Gig Jobs. In: *Southern Economic Journal*, jg. 85, nr. 4, p. 1217-1242.
- Drahokoupil, J. en A. Piasna (2019). *Work in the platform economy. Deliveroo riders in Belgium and the Smart arrangement*. Working Paper 2019.01. Brussel: European Trade Union Institute.
- Dube, A., J. Jacobs, S. Naidu en S. Suri (2020). Monopsony in online labor markets. In: *American Economic Review*, jg. 2, nr. 1, p. 33-46.
- Dubey, A., K. Abhinav, M. Hamilton en A. Kass (2017). Analyzing gender pay gap in freelancing marketplace. In: D. Beimborn, R. Sharma en S.C. Srivastava (red.), *Proceedings of the 2017 ACM SIGMIS conference on computers and people research* (p. 13-19). New York: ACM.
- Duffy, R.D., D.L. Blustein, M.A. Diemer en K.L. Autin (2016). The psychology of working theory. In: *Journal Counseling Psychology*, jg. 63, nr. 2, p. 127-148 (dx.doi.org/10.1037/cou0000140).
- *Duhaime, E.P. en Z.W. Woessner (2019). Explaining the decline of tipping norms in the gig economy. In: *Journal of Managerial Psychology*, jg. 34, nr. 4, p. 233-245.
- *Dunn, M. (2017). Digital work: New opportunities or Lost wages? In: *American Journal of Management*, jg. 17, nr. 4, p. 10-27.
- Edelman, B.G. en D. Geradin (2016). Efficiencies and regulatory shortcuts: how should we regulate companies like Airbnb and Uber. In: *Stanford Technology Law Review*, jg. 19, nr. 2, p. 293-328.
- Einav, L., C. Farronato en J. Levin (2016). Peer-to-peer markets. In: *Annual Review Economy*, jg. 8, p. 615-35.
- Engbersen, G., M. Kremer, R. Went en A. Boot (2020). *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- *Fabo, B., J. Karanovic en K. Dukova (2017). In search of an adequate European policy response to the platform economy. In: *Transfer*, jg. 23, nr. 2, p. 163-175.
- Farrell, D. en F. Greig (2016). *Paychecks, paydays, and the online platform economy: Big data on income volatility*. New York: JP Morgan Chase & Co. Institute.
- Farrell, D., F. Greig en A. Hamoudi (2018). *The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers, and Lessors*. New York: JP Morgan Chase & Co. Institute.
- *Farshchian, B.A. en H.E. Thomassen (2019). Co-creating platform governance models using boundary resources: a case study from dementia care services. In: *Computer Supported Cooperative Work*, jg. 28, p. 549-589.
- Financiën (2020). *Het belasten van inkomsten behaald uit de deel- en kluseconomie. Bouwstenen voor een beter belastingstelsel*. Kamerstuk: kamerbrief 01-05-2020. Den Haag: ministerie van Financiën.

- Florisson, R. en I. Mandl (2018). *Platform work: Types and implications for work and employment literature review*. Brussel: Eurofound.
- *Foong, E., N. Vincent, B. Hecht en E.M. Gerber (2018). Women (still) ask for less: Gender differences in hourly rate in an online labor marketplace. In: *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, jg. 2, nr. 43, p. 1-21.
- Forbes (2014). *God view uber allegedly stalked users for party goers viewing pleasure*. Geraadpleegd 26 november 2020 via <https://www.forbes.com/sites/kashmirhill/2014/10/03/god-view-uber-allegedly-stalked-users-for-party-goers-viewing-pleasure/>.
- Forde, C., M. Stuart, S. Joyce, L. Oliver, D. Valizade, G. Alberti, K. Hardy, V. Trappmann, C. Umney en C. Carson (2017). *The social protection of workers in the platform economy*. Brussel: European Parliament.
- Fourage, D. en A. Steens (2020). *Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019* (factsheet). Maastricht: ROA.
- Franco, A., N. Malhotra en G. Simonovits (2014). Publication bias in the social sciences: Unlocking the file drawer. In: *Science*, jg. 345, nr. 6203, p 1502-1505.
- Frenken, K. en J. Schor (2017). Putting the sharing economy in perspective. In: *Environmental Innovation and Societal Transitions*, jg. 23, p. 3-10.
- Frenken, K. en J. van Slageren (2018). Kluseconomie is meer dan Uber en Deliveroo. In: *ESB-Dossier*, nr. 103, p. 27-31.
- *Frenken, K., A.H.M. van Waes, M.M. Smink en R. van Est (2017). *A fair share: Safeguarding public interests in the sharing and gig economy*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Frenken, K., T. Vaskelainen, L. Fünfschilling en L. Piscicelli (2020). An institutional logics perspective on the gig economy. In: *Theorizing the Sharing Economy: Variety and Trajectories of New Forms of Organizing Research in the Sociology of Organizations*, jg. 66, p. 83-105.
- Frey, C.B. en M.A. Osborne (2013). *The future of employment. How susceptible are jobs to computerisation?* Oxford: Oxford Martin School | University of Oxford.
- *Gadiraju, U., B. Fetahu, R. Kawase, P. Siehndel en S. Dietze (2017). Using worker self-assessments for competence-based pre-selection in crowdsourcing microtasks. In: *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, jg. 1, nr. 1, p. 1-25.
- *Gandini, A. (2015). Assessing the job quality of 'digital professions': A case of extreme work. In: *Studi di Sociologia*, jg. 53, nr. 4, p. 335-352.
- Garben, S. (2017). *Protecting workers in the online platform economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. Luxemburg: EU-OSHA.
- Ganster, D.C. en C.C. Rosen (2013). Work stress and employee health: a multidisciplinary review. In: *Journal of Management*, jg. 39, nr. 5, p. 1085-1122.
- Gerber, A. en N. Malhorta (2008). Do statistical reporting standards affect what is published? Publication bias in two leading political science journals. In: *Quarterly Journal of Political Science*, jg. 3, p. 313-332.
- *Gerber, C. en M. Krzywdzinski (2018). Brave new digital world? New forms of performance control in crowd-work. In: *Research in the Sociology of Work*, jg. 33, p. 121-143.
- Glöss, M., M. McGregor en B. Brown (2016). *Designing for labour: Uber and the on-demand mobile workforce*. San Jose: CHI.
- Gomez-Herrera, E. en F. Müller-Langer (2019). *Is there a gender wage gap in online labor markets? Evidence from over 250,000 projects and 2.5 million wage bill proposals*. Research Paper No. 19-07. München: Max Planck Institute for Innovation and Competition.
- *González-Vázquez, I., S. Milasi, S. Carretero Gomez, J. Napierala, N. Robledo Bottcher, K. Jonkers, X. Goenaga (eds.), E. Arregui Pabollet, M. Bacigalupo, F. Biagi, M. Cabrera Giraldez, F. Caena, J. Castano Munoz, C. Centeno Mediavilla, J. Edwards, E. Fernandez Macias, E. Gomez Gutierrez, E. Gomez Herrera, A. Inamorato Dos Santos, P. Kamylyis, D. Klenert, M. Lopez Cobo, R. Marschinski, A. Pesole, Y. Punie, S.

- Tolan, S. Torrejon Perez, C. Urzi Brancati, R. Vuorikari (2019). *The changing nature of work and skills in the digital age*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- *Goods, C., A. Veen en T. Barratt (2019). 'Is your gig any good?' Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. In: *Journal of Industrial Relations*, jg. 61, nr. 4, p. 502-527.
- Goudin, P. (2016). *The cost of non-Europe in the sharing economy. Economic, social and legal challenges and opportunities*. Brussel: Europees Parlement.
- Graham, M. en J. Woodcock (2018). Towards a fairer platform economy: Introducing the Fairwork foundation. In: *Alternate Routes: A Journal of Critical Social Research*, nr. 29, p. 242-253.
- Gray, M.L. en S. Suri (2019). *Ghost work: how to stop Silicon Valley from building a new global underclass*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt.
- *Green, A., M. de Hoyos, S.A. Barnes, B. Baldauf, H. Behle en J. Stewart (2014). *Exploratory research on internet-enabled work exchanges and employability: analysis and synthesis of qualitative evidence on crowdsourcing for work, funding and volunteers*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- Griesbach, K., A. Reich, L. Elliott-Negri en R. Milkman (2019). Algorithmic control in platform food delivery work. In: *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, jg. 5, p. 1-5.
- Groen, W.P. de en I. Maselli (2016). *The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market*. Brussel: Centre for European Policy Studies.
- Groen, W.P. de, I. Maselli en B. Fabo (2016). *The Digital Market for Local Services: A one-night stand for workers? An example from the on-demand economy*. Brussel: Centre for European Policy Studies.
- Groen, W.P. de, Z. Kilhoffer, K. Lenaerts en N. Salez (2017). *The impact of the platform economy on job creation*. Kiel: zbw, Leibniz Information Centre for Economics.
- Groen, W.P. de, Z. Kilhoffer, K. Lenaerts en I. Mandl (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Brussel: Eurofound research report.
- Grybaitė, V. en J. Stankevičienė (2018). An empirical analysis of factors affecting sharing economy growth. In: *Oeconomia Copernicana*, jg. 9, nr. 4, p. 635-654.
- *Hall, J.V. en A.B. Krueger (2018). An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States. In: *ILR Review*, jg. 71, nr. 3, p. 705-732.
- Hall, P. en D. Soskice (2001). *Varieties of Capitalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Hannák, A., C. Wagner, D. Garcia, A.E. Mislove, M. Strohmaier en C. Wilson (2017). Bias in online freelance marketplaces: evidence from TaskRabbit and Fiverr. In: *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing* (p. 1914-1933). Portland, OR: Association for Computing Machinery.
- Hara, K., A. Adams, K. Millen, S. Savage, C. Callison-Burch en J.P. Bigham (2018). *A data-driven analysis of workers' earnings on Amazon Mechanical Turk*. Montreal: CHI.
- *Harmon, E. en S.M. Silberman (2018). Rating working conditions on digital labor platforms. In: *Computer Supported Cooperative Work*, jg. 27, p. 1275-1324.
- Harris, S.D. en A.B. Krueger (2015). *A proposal for modernizing labor laws for twenty-first-century work: The 'independent worker'*. The Hamilton Project: Discussion paper 2015-10. Geraadpleegd 14 december 2020 via https://www.hamiltonproject.org/assets/files/modernizing_labor_laws_for_twenty_first_century_work_krueger_harris.pdf.
- Healy J., D. Nicholson en A. Pekarek (2017). Should we take the gig economy seriously? In: *Labour & Industry*, jg. 27, nr. 3, p. 232-248.
- Het Parool (2018). *Weerstand tegen de 'platformeconomie' neemt toe*. Geraadpleegd 2 december 2020 via <https://www.parool.nl/nieuws/weerstand-tegen-de-platformeconomie-neemt-toe~b718680a/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>.
- *Hoag, A. en J. Grzeslo (2019). Awareness of and experience with online outsourcing journalism labor markets: A benchmark study of freelance journalists. In: *First Monday*, jg. 24, p. 1-27.

- Hoang, L., B. Blank en A. Quan-Haase (2020). The winners and the losers of the platform economy: who participates. In: *Information, Communication & Society*, jg. 23, nr. 5, p. 681-700.
- Hochschild, A.R. (2012). *The second shift: Working families and the revolution at home*. New York: Penguin Books.
- *Hooton, C.A. (2017). America's online 'jobs': conceptualizations, measurements, and influencing factors. In: *Business Economics*, jg. 52, p. 227-249.
- Howard, J. (2017). Nonstandard work arrangements and worker health and safety. In: *American Journal of Industrial Medicine*, jg. 60, p. 1-10.
- Huang, N., G. Burtch, Y. Hong en P.A. Pavlou (2020). Unemployment and worker participation in the gig economy: Evidence from an online labor market. In: *Information System Research*, jg. 31, nr. 2, p. 247-259.
- Huws, U. (2016). *A review on the future of work: online labour exchanges or crowdsourcing: Implications for occupational health and safety*. EU-OSHA, Discussion Paper. Geraadpleegd 14 december 2020 via https://oshwiki.eu/wiki/A_review_on_the_future_of_work:_online_labour_exchanges_or_crowdsourcing.
- 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*. Brussel/Hatfield: FEPS, UniGlobal and University of Hertfordshire.
- *Huws, U., N.H. Spencer en D.S. Syrdal (2018). Online, on call: the spread of digitally organised just-in-time working and its implications for standard employment models. In: *New Technology, Work and Employment*, jg. 33, nr. 2, p. 113-129.
- Huws, U., N.H. Spencer en M. Coates (2019). *The platformisation of work In Europe: Highlights from research in 13 European countries*. Brussel: Foundation for European Progressive Studies.
- Ilabour Project (2020). *The Ilabour index*. Geraadpleegd 28 augustus 2020 via <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>.
- ING (2018). *Platformen kunnen arbeidsmarkt drastisch veranderen*. ING Economisch Bureau. Geraadpleegd 17 december 2020 via https://www.ing.nl/media/pdf-EBZ-Platformen%20kunnen%20arbeidsmarkt%20drastisch%20overanderen_tcm162-159443.pdf.
- Isaac, M. (2018). *De strijd om Uber*. Amsterdam: Joost Zwart en Uitgeverij Nieuw Amsterdam.
- Ivanova, M., J. Bronowicka, E. Kocher en A. Degner (2018). *The app as a boss? Control and autonomy in application-based management*. Frankfurt: Interdisziplinärer Arbeitsforschung, nr. 2.
- Jarrahi, M.H. en W. Sutherland (2019). Algorithmic management and algorithmic competencies: understanding and appropriating algorithms in gig work. In: N. Taylor, C. Christian-Lamb, M. Martin, B. Nardi (red.), *Information in Contemporary Society. iConference 2019. Lecture Notes in Computer Science*, nr. 11420, p. 578-89.
- Jarrahi, A., W. Sutherland, S.B. Nelson en S. Sawyer (2020). Platformic management, boundary resources for gig work, and worker autonomy. In: *Computer Supported Cooperative Work*, jg. 29, p. 153-189.
- *Jesnes, K. (2019). Employment models of platform companies in Norway: A distinctive approach? In: *Nordic Journal of Working Life Studies*, jg. 9, nr. 56, p. 53-73.
- Joyce, S., M. Stuart, C. Forde en D. Valizade (2019). Work and social protection in the platform economy in Europe. In: *Advances in Industrial and Labor Relations*, jg. 25, p. 153-184.
- Joyce, S., D. Neumannm. V. Trappmann en C. Umney (2020). *A global struggle: worker protest in the platform economy*. ETUI Policy Brief nr. 2020-2. Brussel: European Trade Union Institute.
- Kalleberg, A.L en S.P. Vallas (2018). Probing precarious work: Theory, research, and politics. In: *Research in the Sociology of Work*, jg. 31, p. 1-30.
- Kalshoven, F., J. Kossen en S. Zonderland (2019). *Nederland kan beter werken. De uitdagingen op en rond de Nederlandse arbeidsmarkt*. Amsterdam: De Argumentenfabriek.
- Karasek, R. (1998). Demand/Control model: A social-emotional, and psychological approach to stress risk and active behavior development. In: J.M. Stellman (red.), *Encyclopaedia of occupational health and safety* (p. 34.6-34.14). Genève: International Labour Office.

- Kässi, O. en V. Lehdonvirta (2016). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. In: *Technological Forecasting & Social Change*, jg. 137, p. 241-248.
- Katz, L.F. en A.B. Krueger (2016). *The rise and nature of alternative work arrangements in the United States, 1995-2015*. Working paper nr. 603. Princeton: Princeton University Press.
- *Keith, M.G., P. Harms en L. Tay (2019). Mechanical Turk and the gig economy: exploring differences between gig workers. In: *Journal of Managerial Psychology*, jg. 34, nr. 4, p. 286-306.
- Kenney, M. en J. Zysman (2016). The rise of the platform economy. In: *Issues in Science and Technology*, jg. 32, nr. 3, p. 61-69.
- Kenney, M. en J. Zysman (2019). Work and value creation in the platform economy. In: S.P. Vallas en A. Kovalainen (red.), *Work and Labor in the Digital Age (Research in the Sociology of Work, nr. 33, p. 13-41)*. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Kilhoffer, Z., K. Lenaerts en M. Beblavý (2017). *The Platform Economy and Industrial Relations: Applying the old framework to the new reality*. CEPS research report, nr. 2017/12, August 2017. Brussel: CEPS.
- Kilhoffer, Z., W.P. de Groen, K. Lenaerts, I. Smits, H. Hauben, W. Waeyaert, E. Giacumacatos, J.-P. Lhernould en S. Robin-Olivier (2020). *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*. Geraadpleegd 5 januari 2021 via <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8280>.
- Kilpi, E. (2015). *The future of firms. Is there an app for that?* Geraadpleegd 14 december 2020 via <https://medium.com/@EskoKilpi/movement-of-thought-that-led-to-airbnb-and-uber-gd4da5e3da3a>.
- Kirchner, S. en E. Schüßler (2019). The organization of digital marketplaces. In: G. Ahrne en N. Brunsson (red.), *Organization outside organization* (p. 131-154). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kirchner, S. en E. Schüßler (2020). Regulating the sharing economy: a field perspective. In: G. Ahrne en N. Burnsson (red.), *Theorizing the Sharing Economy: Variety and Trajectories of New Forms of Organizing Research in the Sociology of Organizations*. Cambridge: Cambridge University press.
- *Kost, D., C. Fieseler en S.I. Wong (2018). Finding meaning in a hopeless place? The construction of meaningfulness in digital microwork. In: *Computers in Human Behavior*, jg. 82, p. 101-110.
- *Kousta, D.K. (2019). What Do Big Data Tell Us about Why People Take Gig Economy Jobs? In: *AEA Papers and Proceedings*, jg. 109, p. 367-371.
- Koutsimpogiorgos, N., J. van Slageren, A.M. Hermann en K. Frenken (2020). Conceptualizing the gig economy and its regulatory problems. In: *Policy and Internet*. Geraadpleegd 17 december 2020 via https://www.researchgate.net/publication/341100542_Conceptualizing_the_Gig_Economy_and_Its_Regulatory_Problems.
- Krzywdzinski, M. en C. Gerber (2020). *Varieties of platform work: Platforms and social inequality in Germany and the United States*. Berlijn: Weizenbaum Institute for the Networked Society.
- Kuek, S.C., C. Paradi-Guilford, T. Fayomi, S. Imaizumi en P. Ipeirotis (2015). *The global opportunity in online outsourcing*. Washington DC: World Bank Group.
- Lancee, B. (2019). Ethnic discrimination in hiring: comparing groups across contexts. Results from a cross-national field experiment. In: *Journal of Ethnic and Migration Studies* (dx.doi.org/10.1080/1369183X.2019.1622744).
- Layte, R. en C. Whelan (2014). Who feels inferior? A test of the status anxiety hypothesis of social inequalities in health. In: *European Sociological Review*, jg. 30, nr. 4, p. 525-535.
- Lee, M.K., D. Kusbit, E. Metsky en L. Dabbish (2015). *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*. Seoul: CHI.
- *Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. In: *New Technology, Work and Employment*, jg. 33, nr. 1, p. 13-29.
- Lehdonvirta, V., A. Margaryan en H. Davies (2019). *Literature review. Skills formation and skills matching in online platform work: policies and practices for promoting crowdworkers' continuous learning (CrowdLearn)*. Thessaloniki: CEDEFOP.

- Lenaerts, K., Z. Kilhoffer, W.P. de Groen, R. Bosc, N. Salez, W. Eichhorst, M. Ody, N. Askitas en N. Meys (2018). *Online talent platforms, labour market intermediaries and the changing world of work*. Brussel/Bonn: CEPS/IZA.
- Lepanjuuri, K., R. Wishart en P. Cornick (2018). *The characteristics of those in the gig economy*. Research Paper 2018 no. 2. Londen: UK government, department for Business, Energy & Industrial Strategy.
- *Ma, X., L. Khansa en S.S. Kim (2018). Active community participation and crowdworking turnover: A longitudinal model and empirical test of three mechanisms. In: *Journal of Management Information Systems*, jg. 35, nr. 4, p. 1154-1187.
- Maatescu, A. en A. Nguyen (2019). *Algorithmic management in the workplace*. New York: Data & Society Research Institute.
- Mair, J. en G. Reischauer (2017). Capturing the dynamics of the sharing economy: Institutional research on the plural forms and practices of sharing economy organizations. In: *Technological Forecasting and Social Change*, jg. 125, p. 11-20.
- *Malin, B.J. en C. Chandler (2017). Free to work anxiously: Splintering precarity among drivers for Uber and Lyft. In: *Communication, Culture and Critique*, jg. 10, p. 382-400.
- *Manriquez, M. (2018). Work games in the gig economy: a case study of Uber drivers in the city of Monterrey, Mexico. In: *Research in the Sociology of Work*, jg. 33, p. 165-188.
- *Mäntymäki, M., A. Baiyere en A.K.M.N. Islam (2019). Digital platforms and the changing nature of physical work: Insights from ride-hailing. In: *International Journal of Information Management*, jg. 49, p. 452-460.
- Manyika, J., S. Lund, J. Bughin, K. Robinson, J. Mischke en D. Mahajan (2016). *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*. Brussel, San Francisco, Washington en Zurich: McKinsey Global Institute.
- Margaryan, A. (2016). Understanding crowdworkers' learning practices. Geraadpleegd 17 december 2020 via <http://repository.uwl.ac.uk/id/eprint/4824/>.
- Margaryan, A. (te verschijnen). *Comparing crowdworkers' and conventional knowledge workers' self-regulated learning strategies in the workplace Human computation*. Geraadpleegd 17 december 2020 via <http://repository.uwl.ac.uk/id/eprint/5539/>.
- *Martin, D., J. O'Neill, N. Gupta en B.V. Hanrahan (2016). Turking in a global labour market. In: *Computer Supported Cooperative Work. An International Journal*, jg. 25, p. 39-77.
- Maselli, I. en B. Fabo (2015). *Digital workers by design? An example from the on-demand economy*. CEPS working paper. Geraadpleegd 17 december 2020 via <https://www.ceps.eu/ceps-publications/digital-workers-design-example-demand-economy/>.
- Maslowski, R. (2019). *Grenzen aan een leven lang leren*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Maslowski, Ralf, Jan Dirk Vlasblom en Jesper Rözer (2021, nog te verschijnen). *Robotisering en de kwaliteit van werk. Een kennissynthese*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Mason, C. (2020). *The coronavirus economic crisis: Its impact on the venture capital and high growth enterprises*. Brussel: Europese Commissie.
- Mauno, S., U. Kinnunen, A. Mäkikangas en T. Feldt (2010). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A qualitative review and directions for future research. In: S.L. Albrecht (red.), *New horizons in management. Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (p. 111-128). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- McDonald, P., P. Williams, A. Stewart, O. Damian en M. Robyn (2019). *Digital platform work in Australia: Preliminary findings from a national survey*. Geraadpleegd 1 juli 2020 via <https://apo.org.au/node/242706>.
- *Minter, K. (2017). Negotiating labour standards in the gig economy: Airtasker and Unions New South Wales. In: *Economic and Labour Relations Review*, jg. 28, nr. 3, p. 438-454.
- Mullainathan, S. en E. Shafir (2013). *Decision making and policy in contexts of poverty*. Princeton: Princeton University Press.
- Muns, S., M. Olsthoorn, L. Kuyper en J. Vlasblom (2020). *Kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Beleids-signalement maatschappelijke gevolgen coronamaatregelen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Naghieh, A. (2020). Gig economy and the transformation of professional boundaries in healthcare. In: R. Page-Tickell en E. Yerby (red.), *Conflict and Shifting Boundaries in the Gig Economy: An Interdisciplinary Analysis*. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- *Nemkova, E., P. Demirel en L. Baines (2019). In search of meaningful work on digital freelancing platforms: the case of design professionals. In: *New Technology, Work and Employment*, jg. 34, nr. 3, p. 226-243.
- Newlands, G., C. Lutz en C. Fieseler (2018). *European Perspectives on Power in the Sharing Economy*. Report for EU H2020 Ps2Share. Oslo: BI Norwegian Business School.
- NRC 2020. *Zo slecht verdient de Uber-chauffeur dus niet*. Geraadpleegd 25 november 2020 via https://www.nrc.nl/nieuws/2020/09/17/zo-slecht-verdient-de-uber-chauffeur-dus-niet-a4012509?utm_campaign=Martijn%20Arets%20%28Platformrevolutie%29&utm_medium=email&utm_source=Revue%20newsletter.
- O'Donoghue, T. en M. Rabin (2015). Present Bias: Lessons Learned and To Be Learned. In: *American Economic Review*, jg. 105, nr. 5, p. 273-279.
- O'Donovan, C. en J. Singer-Vine (2016). *How much Uber drivers actually make per hour*. Geraadpleegd 1 juli 2020 via www.buzzfeed.com/carolineodonovan/internal-uber-driver-pay-numbers.
- OECD (2016). *How good is your job? Measuring and assessing job quality*. Parijs: OECD.
- OECD (2018). *Good jobs for all in a changing world of work. The OECD Jobs strategy*. Parijs: OECD.
- OECD (2019). *The future of work. OECD Employment Outlook 2019*. Parijs: OECD.
- Page-Tickell, R.I. en J. Ritchie (2020). Presence and Pretence: Trade Unions and the Gig Economy. In: R. Page-Tickell en E. Yerby (red.), *Conflict and Shifting Boundaries in the Gig Economy: An Interdisciplinary Analysis*. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Page-Tickell, R., J. Ritchie en T. Page-Tickell (2020). Evolutionary mismatch and misbelief impact on participants in the gig economy. In: R. Page-Tickell en E. Yerby (red.), *Conflict and Shifting Boundaries in the Gig Economy: An Interdisciplinary Analysis*. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Panteli N., A. Rapti en D. Scholarios (2020). 'If he just knew who we were': Microworkers' emerging bonds of attachment in a fragmented employment relationship. In: *Work, Employment and Society*, jg. 34, nr. 3, p. 476-494.
- Pelzer, P., K. Frenken en W. Boon (2019). Institutional entrepreneurship in the platform economy: How Uber tried (and failed) to change the Dutch taxi law. In: *Environmental Innovation and Societal Transitions*, jg. 33, p. 1-12.
- Pesole, A., C. Urzì Brancati, E. Fernández-Macías, F. Biagi en I. González Vázquez (2018). *Platform workers in Europe: Evidence from the COLLEEM survey*. Luxemburg: Joint Research Centre, Publications Office of the European Union.
- Peticca-Harris, A., N. de Gama en M.N. Ravishankar (2020). Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. In: *Organization*, jg. 27, nr. 1, p. 36-59.
- *Petriglieri, G., S.J. Ashford en A. Wrzesniewski (2019). Agony and ecstasy in the gig economy: Cultivating holding environments for precarious and personalized work identities. In: *Administrative Science Quarterly*, jg. 64, nr. 1, p. 124-170.
- *Pongratz, H.J. (2018). Of crowds and talents: discursive constructions of global online labour. In: *New Technology Work and Employment*, jg. 33, nr. 1, p. 58-73.
- Putters, K. (2015). *Zinvolle Participatie*. In: *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, jg. 31, nr. 4, p. 491-494.
- Quillian, L., D. Pager, O. Hexel en A.H. Midtbøen (2017). The Persistence of Racial Discrimination: A Meta-Analysis of Field Experiments in Hiring. In: *PNAS: Proceedings of the National Academy of Sciences*, jg. 114, nr. 41, p. 10870-10875.
- Rahman, K.S. en K. Thelen (2019). The rise of the platform business model and the transformation of twenty-first-century capitalism. In: *Politics & Society*, jg. 47, nr. 2, p. 177-204.
- *Rani, U. en M. Furrer (2019). On-demand digital economy: Can experience ensure work and income security for microtask workers? In: *Jahrbuch für Nationalökonomie und Statistik*, jg. 239, nr. 3, p. 565-597.

- Raval, N. en P. Dourish (2016). *Standing out from the crowd: Emotional labor, body labor, and temporal labor in ridesharing*. San Francisco: cscw.
- Ravenelle, A.J. (2019a). *Hustle and gig: Struggling and surviving in the sharing economy*. Oakland: University of California Press.
- *Ravenelle, A.J. (2019b). 'We're not Uber:' control, autonomy, and entrepreneurship in the gig economy. In: *Journal of Managerial Psychology*, jg. 34, nr. 4, p. 269-285.
- Riso, S. (2019). *Mapping the contours of the platform economy*. Working paper WPEF19060. Dublin: Eurofound.
- Roeters, Anne, Alice de Boer, Wil Portegijs, Ralf Maslowski en Jurriaan Omlo (2021a, nog te verschijnen). *De werkende duizendpoot. Hulpbronnen en barrières voor werkenden die zorgen en leren*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Roeters, Anne, Patricia van Echtelt en Cok Vrooman (red.) (2021b, nog te verschijnen). *De veranderende wereld van werk. Slotbeschouwing van een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van werk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are re-writing the rules of work*. Berkeley: University of California Press.
- Rosenblat, A. en L. Stark (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. In: *International Journal of Communication*, jg. 10, nr. 27, p. 3758-3784.
- Rosenblat, A., K. Levy, S. Barocas en T. Hwang (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. In: *Policy and Internet*, jg. 9, nr. 3, p. 256-279.
- Rosso, B.D., K.H. Dekas en A. Wrzesniewski (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. In: *Research in Organizational Behavior*, jg. 30, p. 91-127 (dx.doi.org/10.1016/j.riob.2010.09.001).
- Sandoval, M. (2020). Entrepreneurial activism? Platform cooperativism between subversion and co-optation. In: *Critical sociology*, jg. 46, nr. 6, p. 801-817.
- Schaufeli, W.B., A.B. Bakker en W. Van Rhenen (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. In: *Journal of organizational behavior*, jg. 20, p. 893-917.
- Schieman, S., P. Glavin en M.A. Milkie (2009). When work interferes with life: Work-nonwork interference and the influence of work-related demands and resources. In: *American Sociological Review*, jg. 74, nr. 6, p. 966-988.
- Schmidt, F.A. (2017). *Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work*. Bonn: Friedrich Ebert Stiftung.
- Schmidt, F.A. (2019). *Crowdsourced production of AI training data: How human workers teach self-driving cars how to see*. Working paper 155. Düsseldorf: Hans Böckler Stiftung.
- Schneider, N. (2018). An Internet of ownership: democratic design for the online economy. In: *The Sociological Review*, jg. 66, nr. 2, p. 320-340.
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism: challenging the corporate sharing economy*. New York: The Rosa Luxemburg Stiftung.
- Scholz, T. en N. Schneider (2016). *Ours to hack and to own: The rise of platform cooperativism, a new vision for the future of work and a fairer Internet*. New York: OR Books.
- *Schor, J.B. (2017). Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent? Findings from a qualitative study of platform providers. In: *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, jg. 10, nr. 2, p. 263-279.
- Schor, J.B. (2020). *After the gig: How the sharing economy got hijacked and how to win it back*. Berkeley: University of California Press.
- Schor, J.B. en W. Attwood-Charles (2017). The 'sharing' economy: labor, inequality, and social connection on for-profit platforms. In: *Sociology Compass*, jg. 11, nr. 8, p. e12493.
- Schor, J.B., W. Attwood-Charles, M. Cansoy, I. Ladegaard en R. Wengronowitz (2020). Dependence and precarity in the platform economy. In: *Theory and Society* (dx.doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y).

- *Schörpf, P., J. Flecker, A. Schönauer en H. Eichmann (2017). Triangular love-hate: management and control in creative crowdworking. In: *New Technology, Work and Employment*, jg. 32, nr. 1, p. 43-58.
- Schwellnus, C., A. Geva, M. Pak en R. Veiel (2019). *Gig economy platforms - Boon or bane*. Working paper 1550. Parijs: oECD (Economics department).
- SER (2020). *Hoe werkt de platformeconomie?* Den Haag: Sociaal-Economische Raad.
- Serfling, O. (2018). *Crowdworking monitor nr. 1*. Kleve: Hochschule RheinWaal.
- Serfling, O. (2019). *Crowdworking monitor nr. 2*. Kleve: Hochschule RheinWaal.
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the 'on-demand' economy. In: *New Media & Society*, jg. 20, nr. 8, p. 2954-2971.
- Slee, T. (2017). *What's yours is mine: Against the sharing economy*. Londen: OR Books.
- Smith, A. (2016). *Gig work, online selling and online sharing*. Washington: Pew Research Center.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge/Malden: Polity press.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. In: *The Economic and Labour Relations Review*, jg. 28, nr. 3, p. 1-20.
- Stefano, V. de (2016). The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowd work and labour protection in the 'gig-economy'. In: *Comparative Labor Law & Policy Journal*, jg. 37, nr. 3, p. 471-504.
- Streeck, W. (2008). *Reforming Capitalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Sun, D. (2020). *The effect of Uber's entrance on wages for low-skilled occupations across the United States*. Princeton: Princeton University.
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. Cambridge: MIT Press.
- Tassinari, A. en V. Maccarrone (2020). Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK. In: *Work, Employment and Society*, jg. 34, nr. 1, p. 35-54.
- Taylor, J. en K.D. Joshi (2019). Joining the crowd: The career anchors of information technology workers participating in crowdsourcing. In: *Information Systems Journal*, jg. 29, p. 641-673.
- Taylor, M., G. Marsh, D. Nicol en P. Broadbent (2017). *Good work: The Taylor Review of modern working*. Londen: Department for Business, Energy & Industrial Strategy.
- Thelen, K. (2018). Regulating Uber: The politics of the platform economy in Europe and the United States. In: *Perspectives on Politics*, jg. 16, nr. 4, p. 938-953.
- Ticona, J. en A. Mateescu (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. In: *New Media & Society*, jg. 20, nr. 11, p. 4384-4404.
- Tiemeijer, W.L. (2010). *Hoe mensen keuzes maken: de psychologie van het beslissen*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- TK (2020). *De Kabinetsreactie op de Commissie Regulering van Werk en het WRR-rapport 'Het betere werk'*. Kamerbrief van 26-11-2020. Tweede Kamer, vergaderjaar 2020, 2020-0000148782.
- Tran, M. en R.K. Sokas (2017). The gig economy and contingent work: An occupational health assessment. In: *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, jg. 59, nr. 4, p. e63-e66.
- Uber (2020). *Wervingsteksten*. Geraadpleegd 10 maart 2020 via www.uber.com/nl/nl/drive.
- Urzi Brancati, C.U., A. Pesole en E. Fernández-Macías (2018). *Digital labour platforms in Europe: Numbers, profiles, and employment status of platform workers*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- Urzi Brancati, M.C., A. Pesole en E. Fernández-Macías (2020). *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- Vallas, S.P. en A.L. Kalleberg (2018). Introduction. In: A.L. Kalleberg en S.P. Vallas (red.), *Probing Precarious Work: Theory, Research, and Politics. Research in the Sociology of Work*, jg. 31. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Vallas, B. en J. Schor (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. In: *Annual Review of Sociology*, jg. 46, p. 273-294.
- Verbiest, S.E., M. van den Tooren, W. van der Torre en H.A. van de Ven (2019). *De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning*. Den Haag: TNO.

- VPRO (2018). *Klik- en kluseconomie*. Geraadpleegd 2 december 2020 via <https://www.vpro.nl/programmas/tegenlicht/kijk/afleveringen/2018-2019/klik--en-kluseconomie.html>.
- Vrooman, C., M. Gijsberts en J. Boelhouwer (2014). *Verschil in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Vrooman, C. (2021, nog te verschijnen). *Arbeid, ongelijkheid en sociale cohesie. Een verkenning van de maatschappelijke implicaties van werk en werkzekerheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Walsh, B. (2015). *How Uber fails to prove its drivers make more than taxi drivers*. Geraadpleegd 28 augustus 2020 via https://guce.advertising.com/collectIdentifiers?sessionId=3_cc-session_050ac95c-a04e-48df-9213-bbd852doc7fe.
- Weel, B. ter, S. van der Werff, H. Bennaars, R. Scholte, J. Fijntje, M. Westerveld en T. Mertens (2018). *De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Weel, B. ter, J. van Kesteren en S. van der Werff (2020). *Meting kluseconomie*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Wells, K., K. Attoh en D. Cullen (2019). *The Uber Workplace in D.C. Rep.* Washington D.C.: Georgetown University.
- Werff, S. van der en B. ter Weel (2019). *Werkenden in de kluseconomie in Nederland*. In: CBS/TNO (red.), *Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Werff, S. van der, J. van Kesteren, B. ter Weel en T. Smits (2021). *Gevolgen crisis op kwaliteit werk. Een verkenning met aandacht voor platformwerk, robotisering en de combinatie werk, zorg en leren*. Amsterdam: SEO.
- Wilhagen, D. (2020). *De klusseneconomie verdient juist volop ruimte*. In: *Het Financieel Dagblad*, 25 november 2020. Geraadpleegd 2 december 2020 via <https://fd.nl/opinie/1365421/de-klusseneconomie-verdient-juist-volop-ruimte>.
- Wood, A.J., M. Graham, V. Lehdonvirta en I. Hjorth (2019). *Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy*. In: *Work, Employment and Society*, jg. 33, nr. 1, p. 56-75.
- Woodcock, J. en M. Graham (2020). *The gig economy: a critical introduction*. Cambridge: Polity press.
- Yin, M., S. Suri en M.L. Gray (2019). *Running out of time: The impact and value of flexibility in on-demand crowdwork*. Montreal: CHI.
- Zoepf, S.M., S. Chen, A. Adu en G. Pozo (2018). *The economics of ride-hailing: Driver revenue, expenses and taxes*. Boston: MIT CEEPR.