



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK



# Kwalitatief onderzoek platformwerk

## - EINDRAPPORT -

### Auteurs

Wiebe Korf  
Job Velseboer  
Bob van Waveren

Amsterdam, 8 september 2023  
Publicatienr. 22093

© 2023 RegioPlan, in opdracht van het ministerie van SZW

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RegioPlan. RegioPlan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Achtergrond	1
1.2 Richtlijnvoorstel voor betere arbeidsvoorwaarden voor platformwerkers	1
1.3 Doel- en vraagstelling	3
1.4 Onderzoeksverantwoording	4
1.5 Leeswijzer	6
<b>2 Hoe platformwerkers hun werk vormgeven en ervaren</b>	<b>9</b>
2.1 Waardering van platformwerk	9
2.2 Platformwerk: hoofdkomen of bijbaan	10
2.3 Werken voor één of meerdere opdrachtgevers	11
2.4 Toegevoegde waarde platformwerk	11
<b>3 De keuze voor een bepaald contract</b>	<b>14</b>
3.1 De invloed op en keuze voor een bepaald contract	14
3.2 Kennis over verschillende contractvormen en de eigen arbeidsrelatie	15
3.3 De tevredenheid met de contractvorm	15
3.4 De mogelijkheden die andere platforms bieden	16
<b>4 Het richtlijnvoorstel</b>	<b>18</b>
4.1 Kunnen platformwerkers nu ergens terecht met vragen over hun arbeidsrelatie?	18
4.2 De interesse in een beroep op het rechtsvermoeden van werknemerschap	18
4.3 De mogelijkheden om een beroep te doen op het rechtsvermoeden	19
4.4 De mate waarin de criteria uit het richtlijnvoorstel van toepassing zijn op platformwerk	19
<b>5 Inzichten in algoritmen en data</b>	<b>24</b>
5.1 Inzicht in het algoritme en de behoefte hieraan	24
5.2 Werking van het algoritme	25
5.3 De behoefte aan dataportabiliteit en bestaande mogelijkheden	25
<b>6 Conclusies</b>	<b>28</b>
6.1 Beantwoording hoofdvragen	28
6.2 Conclusies	29



# Inleiding

# 1

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Er heerst onduidelijkheid over de aard van de arbeidsrelatie van platformwerkers: wanneer zijn zij zelfstandigen en wanneer werknemers? En wanneer hebben zij recht op bescherming en inspraak die past bij hun feitelijke werksituatie? Deze onduidelijkheden zorgen, dankzij de groei van de platformeconomie van de afgelopen jaren, steeds vaker voor discussie.

In zowel Nederland als andere EU-lidstaten zijn en worden verschillende rechtszaken gevoerd tussen platforms aan de ene kant en platformwerkers en werknemersorganisaties aan de andere kant over de juiste kwalificatie van platformwerk. De beschikbare jurisprudentie is vaak casuïstisch. De Europese Commissie heeft in december 2021 een richtlijn voorgesteld die met name ziet op de juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie van platformwerkers. Een onderdeel van de voorgestelde richtlijn is een weerlegbaar rechtsvermoeden van het bestaan van een arbeidsrelatie, dat platformwerkers in staat stelt om bescherming te krijgen die past bij de arbeidsrelatie die ze hebben.

Nu de Raad op 12 juni 2023 zijn standpunt heeft bepaald, zullen vanaf 1 juli de onderhandelingen met het Europees Parlement beginnen. De uiteindelijke richtlijntekst kan tijdens de onderhandelingen wijzigen. Nadat er tussen de Europese Commissie, de Raad en het Europees Parlement overeenstemming is bereikt en de richtlijn in werking kan treden, krijgen de lidstaten naar verwachting twee jaar de tijd om de richtlijn te implementeren. Voor het bepalen van het Nederlandse standpunt over het richtlijnvoorstel, is input gevraagd van onder meer werknemers- en werkgeversorganisaties, de platformbedrijven en de platformwerkers zelf.

Om de gedachten, meningen en ervaringen van platformwerkers op te halen, daarin beter inzicht in te verkrijgen en zo goed mogelijk mee te kunnen nemen in het Nederlandse standpunt en richting de eventuele implementatie van de richtlijn heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan ons, RegioPlan Beleidsonderzoek, gevraagd dit onderzoek uit te voeren. Naast het perspectief van de (individuele) werkende en werkgevende geldt uiteraard dat voor de inbreng ook het collectieve perspectief en het algemeen maatschappelijk belang van een helder onderscheid tussen werknemers en zelfstandigen wordt meegenomen bij het innemen en formuleren van het Nederlandse standpunt.

### Status van het rapport

Het voorliggende rapport is de opvolger van een eerder conceptrapport uit februari 2023. Bij het schrijven van dit eerdere conceptrapport was de dataverzameling nog niet voltooid; zo moest bijna de gehele categorie *chauffeurs* nog geworven en geïnterviewd worden. Dit rapport dient te worden beschouwd als de volledige versie van het vorige conceptrapport.

## 1.2 Richtlijnvoorstel voor betere arbeidsvoorwaarden voor platformwerkers

Op 9 december 2021 presenteerde de Europese Commissie het voorstel voor een richtlijn voor betere arbeidsvoorwaarden voor platformwerkers.<sup>1</sup> Het voorstel beoogt ervoor te zorgen dat platformwerkers (oftewel mensen die via een digitaal arbeidsplatform werk verrichten), wier werkzaamheden gelijkensissen vertonen met werkzaamheden die door werknemers worden verricht, werknemersbescherming krijgen en moet onduidelijkheden over hun arbeidsverhouding met het platform wegnemen. Het voorstel laat daarnaast nadrukkelijk ruimte voor échte zelfstandigen om te blijven ondernemen.

Het richtlijnvoorstel, zoals door de Europese Commissie voorgesteld, bevat onder meer een weerlegbaar rechtsvermoeden van het bestaan van een arbeidsrelatie. Ook publiekrechtelijke instanties kunnen zich baseren op dit vermoeden en moeten waarborgen dat de maatregel van het rechtsvermoeden effectief voorziet in bescherming van de werkende. Concreet betekent dit o.a. dat de Belastingdienst loonheffing

<sup>1</sup> Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verbetering van de arbeidsvoorwaarden bij platformwerk, 2021/0414 (COD).

(belastingen en premies) kan innen op basis van het rechtsvermoeden, dat werkenden bij UWV werknemersrechten kunnen opeisen, en de Nederlandse Arbeidsinspectie bij het vervullen van hun toezichtstaken gebruik kan maken van het rechtsvermoeden.

Artikel 4 van het Commissievoorstel geeft aan dat er sprake is van een wettelijk vermoeden van een arbeidsverhouding in het geval er zeggenschap is over de uitvoering van het werk. Lid 2 van hetzelfde artikel presenteert criteria waarmee kan worden beoordeeld of er sprake is van zeggenschap.

*Er is “zeggenschap over de uitvoering van werk” in de zin van lid 1 wanneer aan ten minste twee van de volgende criteria is voldaan:*

- a. het niveau van de vergoeding wordt daadwerkelijk bepaald of er worden bovengrenzen vastgesteld;*
- b. de persoon die platformwerk verricht, wordt verplicht specifieke bindende regels in acht te nemen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag ten aanzien van de afnemer van de dienst of de uitvoering van het werk;*
- c. er wordt toezicht gehouden op de uitvoering van het werk of de kwaliteit van de resultaten van het werk wordt geverifieerd, ook met behulp van elektronische middelen;*
- d. de vrijheid om het werk te organiseren wordt daadwerkelijk beperkt — onder meer door sancties —, met name de vrijheid om zelf de arbeidstijd of perioden van afwezigheid te kiezen, om taken te aanvaarden of te weigeren of om gebruik te maken van onderaannemers of vervangers in te schakelen;*
- e. de mogelijkheid om een klantenbestand op te bouwen of werk voor derden uit te voeren, wordt daadwerkelijke beperkt.*

Dit betreft de inzet van de Europese Commissie en is het richtlijnvoorstel dat in dit onderzoek is gebruikt. Dit is een andere tekst dan tekst die op 7 juni 2023 in de Raad op dit punt is vastgesteld<sup>2</sup>. In de nieuwe tekst is criterium d in drie criteria opgedeeld. Het totaal aantal criteria is hiermee uitgebreid. Ook moet er in de nieuwe tekst aan een hoger aantal criteria worden voldaan.

*Voor de toepassing (...) wordt onder het hebben van zeggenschap en het geven van leiding, hetzij op grond van de toepasselijke algemene voorwaarden, hetzij in de praktijk, verstaan dat wordt voldaan aan ten minste drie van de onderstaande criteria:*

- a. het digitale arbeidsplatform bepaalt bovengrenzen voor het niveau of de schaal van de vergoeding;*
- b. het digitale arbeidsplatform verplicht de persoon die platformwerk verricht, specifieke voorschriften in acht te nemen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag ten aanzien van de afnemer van de dienst of de uitvoering van het werk;*
- c. het digitale arbeidsplatform houdt toezicht op de uitvoering van het werk, onder meer met behulp van elektronische middelen;*
- d. het digitale arbeidsplatform beperkt, onder meer door middel van sancties, de vrijheid om zelf het werk te organiseren, door de vrijheid om zelf de arbeidstijd of perioden van afwezigheid te kiezen, in te perken;*
- da. het digitale arbeidsplatform beperkt, onder meer door middel van sancties, de vrijheid om zelf het werk te organiseren, door de vrijheid om taken te aanvaarden of te weigeren, in te perken;*
- db. het digitale arbeidsplatform beperkt, onder meer door middel van sancties, de vrijheid om zelf het werk te organiseren, door de vrijheid om gebruik te maken van onderaannemers of vervangers, in te perken;*
- e. het digitale arbeidsplatform beperkt de mogelijkheid om een klantenbestand op te bouwen of werk voor derden uit te voeren.*

<sup>2</sup> Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verbetering van de arbeidsvoorwaarden bij platformwerk - Algemene oriëntatie, 2021/0414 (COD).

De context van dit onderzoek wordt door SZW als volgt verwoord:

---

*Er bestaat een groep werkenden die als zelfstandige werkzaam is, terwijl er eigenlijk sprake zou moeten zijn van een dienstbetrekking (schijnzelfstandigheid). Deze schijnzelfstandigheid kan voor individuele werkenden nadelen hebben.*

*Deze werkenden vallen buiten de bescherming van het arbeidsrecht, de sociale zekerheid en de verplichting van de werkgever ten opzichte van werknemers om een pensioenregeling aan te bieden als dat in de cao of sector is afgesproken.*

*Maar het kan ook consequenties hebben voor anderen. Zo heeft het consequenties voor de houdbaarheid en solidariteit binnen het sociale stelsel en kan het zorgen voor oneerlijke concurrentie (tussen werkenden onderling en tussen werkgevers onderling).*

*Het kabinet heeft in de voortgangsbrief zzp van 16 december 2022\* gedeeld dat ze schijnzelfstandigheid willen tegengaan en dat arbeidsrelaties dus worden vormgegeven conform de wet- en regelgeving. In de voortgangsbrief staat ook aangegeven hoe ze dit willen tegengaan. In dit onderzoek is niet onderzocht of de arbeidsrelatie conform de wet- en regelgeving is vormgegeven.*

---

\* Kamerstukken II 2022-2023, 31311, nr. 246.

### 1.3 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzichtelijk te krijgen wat de gevolgen zouden zijn van implementatie van het richtlijnvoorstel voor platformwerkers. De arbeidsrechtelijke positie van platformwerkers en de mogelijkheid om deze te versterken, nemen daarin een centrale positie in. Het doel van het onderzoek is uitdrukkelijk niet om een kwantitatieve analyse te geven, maar om een kwalitatief beeld op te halen aan de hand van interviews met platformwerkers. We menen dat op basis van dit empirische materiaal een relevant beeld kan worden geschetst van de materie.

We hebben voor dit onderzoek de onderstaande set van onderzoeksvragen gehanteerd, die zijn aangeleverd door de opdrachtgever.

1. *Hoe ervaren platformwerkers hun werk en hoe geven ze het vorm?*
  - a. Hoe waarderen platformwerkers het werken via een platform? Wat ervaart men als voordelen? Wat ervaart men als nadelen?
  - b. Heeft het werken via een platform toegevoegde waarde boven werken voor een andere werkgever/opdrachtgever? Wat heeft de voorkeur en waarom?
  - c. Wordt door de werker voor meer platforms gewerkt? Of wordt naast het platformwerk nog voor een of meer andere werkgever(s) of opdrachtgever(s) gewerkt?
  - d. Is het verrichten van platformwerk een bijbaan of gericht op het verdienen van een hoofdinkomen?
2. *In hoeverre werken de platformwerkers bewust en vrijwillig op een bepaald contract?*
  - a. Heeft de platformwerker een bewuste keuze gemaakt voor de contractvorm (zzp'er of werknemer) en welke factoren hebben daar invloed op gehad?
  - b. In hoeverre zijn de platformwerkers op de hoogte van de verschillen (in sociaal- en arbeidsrechtelijke bescherming/pensioenopbouw/et cetera) tussen die contractvormen?
  - c. In hoeverre zijn ze tevreden met de contractvorm van hun keuze of missen ze zaken in de sfeer van bescherming en toerusting?

- d. In hoeverre hebben zij zelf invloed kunnen uitoefenen op de gekozen contractvorm? Is overleg met het platform daarover mogelijk?
  - e. In hoeverre is de platformwerker ervan op de hoogte dat bepaalde platforms werknemers in dienst hebben? Hoe kijkt men daar tegenaan?
  - f. In hoeverre is de platformwerker op de hoogte van de wet- en regelgeving omtrent de kwalificatie van zijn arbeidsrelatie?
3. *Met het richtlijnvoorstel wordt een rechtsvermoeden van werknemerschap geïntroduceerd voor platformwerkers. Hoe wordt hier tegen aangekeken?*
    - a. Hebben platformwerkers op dit moment het gevoel dat zij ergens terecht kunnen als zij van mening zijn dat ze werknemer zijn terwijl ze buiten arbeidsovereenkomst werken?
    - b. In het geval van een rechtsvermoeden, verwachten zij hier zelf een beroep op te kunnen doen? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?
    - c. Zou de werkende gebaat zijn bij ondersteuning bij het opeisen of effectueren van zijn/haar rechten?
    - d. Zou het gewaardeerd worden als het platform waarvoor men werkt, in reactie op het voorstel de werkende in dienst neemt? Waarom wel? Waarom niet?
    - e. Herkennen platformwerkers zichzelf in de criteria uit het richtlijnvoorstel uit artikel 4.2? Sluiten de criteria aan bij de werkwijze?
  4. *Hoe kan inzicht in het algoritme van de app of website via welke zij werken de positie van de platformwerkers versterken?*
    - a. Hebben platformwerkers inzicht in het algoritme via welke zij werken? Is bijvoorbeeld inzichtelijk hoe tarieven worden vastgesteld of hoe het werk verdeeld wordt?
    - b. Is hier behoefte aan? Welke voordelen verwachten zij hiervan?
    - c. Vindt er ook besluitvorming ten aanzien van de platformwerker plaats op basis van data en algoritmes?
    - d. Is er behoefte aan dataportabiliteit?

## 1.4 Onderzoeksverantwoording

### Categorieën platformwerkers

De volgende vier categorieën van platformwerkers zijn in het onderzoek betrokken:

- *Riders*: bezorgers die via Uber Eats en Thuisbezorgd maaltijden bezorgen;
- *Chauffeurs*: taxichauffeurs die via platforms Uber en Bolt taxiritten uitvoeren;
- *Bemiddeling*: Temper en YoungOnes. Via een bemiddelingsplatform worden vraag en aanbod bij elkaar gebracht voor een grote verscheidenheid aan werkzaamheden die platformwerkers voor andere opdrachtgevers<sup>3</sup> uitvoeren.
- *Crowdwork*: op crowdwork-platforms Fiverr en Upwork worden online (micro)taken aangeboden en gevraagd.

Wanneer er een arbeidsovereenkomst zou ontstaan uit bemiddelingswerk, zou dit het karakter van een uitzendovereenkomst met het platform zijn, óf wel een arbeidsovereenkomst met de uiteindelijke opdrachtgever.

Over de arbeidsrelaties: bij Thuisbezorgd wordt gewerkt in een werkgever-werknemersrelatie en zijn de platformwerkers in beginsel geen zelfstandigen. Bij Uber wordt in principe buiten arbeidsovereenkomst gewerkt, tenzij iemand voor een derde partij, een Fleet Partner, via Uber werkt. In dat geval is er sprake van een arbeidsovereenkomst met de Fleet Partner. Bij de overige platforms is men standaard buiten arbeidsovereenkomst werkzaam.

<sup>3</sup> Dit verschilt met andere platforms; er wordt voor opdrachtgevers wordt gewerkt niet zijnde consumenten. Dat betekent ook dat als er een arbeidsovereenkomst zou ontstaan, dit het karakter van een uitzendovereenkomst met het platform zou hebben óf een arbeidsovereenkomst met diegene waar uiteindelijk voor wordt gewerkt.



### Overleg met de opdrachtgever en alternatieve wervingsmethoden

We zijn het onderzoek begonnen met een startgesprek met de opdrachtgever, het ministerie van SZW. Hieruit kwamen enige zorgen omtrent AVG-regelgeving naar voren bij de wervingsmethoden zoals eerder voorgesteld. Na gesprekken met de opdrachtgever, waarbij ook AVG-deskundige beleidsmedewerkers van SZW aansloten, hebben we alternatieve wervingsmethoden voorgesteld, waarna we deze hebben uitgevoerd. De alternatieve wervingsmethoden zijn niet ten koste gegaan van de mate van selectiviteit.

### Opstellen en vertalen itemlijsten

Als eerste stap in het onderzoeksproces zijn in samenspraak met het ministerie van SZW itemlijsten opgesteld, zowel in het Nederlands als in het Engels. Hierbij hebben we zoveel mogelijk rekening gehouden met woordkeuze en zinsbouw op b1-niveau.

### Werving

De respondenten van de verschillende categorieën platformwerkers zijn op diverse wijzen geworven.

- *Chauffeurs* hebben we in eerste instantie geprobeerd te werven bij taxistandplaatsen op station Amsterdam Centraal, een veelheid aan plekken in het centrum van Amsterdam, en op Schiphol. Hier gaven chauffeurs aan niet (ook) via Uber of Bolt te werken. Op Schiphol is een ‘app-pickup point’, voor chauffeurs werkzaam bij platforms. Hier kwamen we lastig in contact met chauffeurs, aangezien hun passagiers in veel gevallen al stonden te wachten, of, in het geval hun passagiers er nog niet waren, de chauffeurs naar hen op zoek waren. We hebben daarom ons eigen interne en externe netwerk ingezet om met chauffeurs in contact te komen, waarmee we één chauffeur vonden. Aangezien eerdere wervingsmethoden niet tot het gewenste resultaat hadden geleid, hebben we tot slot een wervingsmethode ingezet die we niet in wilden zetten zonder eerst andere, minder verstrekkende wervingsmethoden te proberen. Door ritjes te boeken, chauffeurs op de hoogte te brengen van het dubbele doel van het ritje en de aard van het onderzoek, hebben we negen chauffeurs bereid gevonden om deel te nemen aan het onderzoek.
- *Riders* zijn geworven door benadering op straat. Wij hebben hen benaderd op verschillende, openbare plekken waar zij zich ophouden, bijvoorbeeld op plekken met veel restaurants waar zij wachten op bestellingen, en op straat in de nabijheid van de Thuisbezorgd ‘hub’. Hiervoor hebben we gebruikgemaakt van een informatieflyer, die we hebben uitgedeeld aan geïnteresseerde platformwerkers. In eerste instantie hebben we geprobeerd om ook flitsbezorgers te includeren in het onderzoek, onder andere door flyereren bij zogeheten ‘dark stores’ van Gorillas. Deze methode werd bemoeilijkt omdat riders vrijwel niet buiten deze dark stores bijeenkomen, maar enkel het pand in- en uitrijden. Om flitsbezorgers te bereiken hebben we daarnaast berichten geplaatst in diverse Facebookgroepen, met name van studentencomplexen in Amsterdam. Dit leverde echter geen respons op, waarna we ons volledig hebben gericht op het op straat benaderen van riders van Thuisbezorgd en Uber Eats.
- Platformwerkers in de categorie *bemiddeling* zijn geworven door lid te worden van openbaar toegankelijke WhatsApp-groepen met platformwerkers werkzaam bij de verschillende bemiddelingsplatforms. Deze WhatsAppgroepen zijn alle relatief nieuw: de meesten zijn in het najaar van 2022 opgericht en via andere sociale media, zoals Facebook, verspreid. We hebben verschillende personen uit deze groepen persoonlijk benaderd voor een gesprek.
- Platformwerkers in de categorie *crowdwork* hebben we allereerst proberen te werven door willekeurige platformwerkers via een persoonlijk bericht op de platforms uit te nodigen voor een gesprek. Om dit te bewerkstelligen deelden we onze contactgegevens met de potentiële respondent. Omdat het delen van contactgegevens niet is toegestaan op de crowdworkplatforms voordat een overeenkomst is gesloten tussen koper en verkoper, werden we door de platforms gewaarschuwd of werd ons account geschorst. Om de accounts van de potentiële respondenten te beschermen, hebben we hierna besloten om de respondenten te werven door een overeenkomst met hen aan te gaan op het platform. Dat wil zeggen dat we de vergoeding voor de respondenten via het platform hebben betaald door als ‘verkoper’ actief te worden op de platforms. Op deze manier hebben we onze contactgegevens kunnen delen en een afspraak kunnen maken.

## Interviews

We hebben per categorie platformwerkers tien interviews afgenomen, voor een totaal van veertig interviews. Alle interviews behalve één zijn telefonisch afgenomen. De uitzondering betrof een gesprek met een *chauffeur*. Dit interview is tijdens de rit begonnen en eenmaal op de plaats van bestemming, stilstaand afgemaakt. Aan het begin van elk interview is aan de respondent het doel van het onderzoek kenbaar gemaakt, evenals de manier waarop het interview zou worden verwerkt. De anonimiteit van de respondenten is hierbij benadrukt, evenals het feit dat zij het gesprek konden beëindigen wanneer zij dit wilden.

Niet elke gemaakte afspraak leverde ook daadwerkelijk een interview op, in sommige gevallen werd de telefoon niet opgenomen. Pogingen om gesprekken toch plaats te laten vinden, zoals door het sturen van berichten of nabellen, liepen vrijwel allemaal op niets uit. In de categorieën *chauffeurs*, *bemiddeling* en *crowdwork* ging dit om enkele interviewafspraken, in de groep *riders* ging dit om een derde van de van de interviewafspraken. Voor de interviews was een half uur per interview gepland. In de praktijk heeft elk interview wat langer geduurd, met uitloop tot ongeveer 45 minuten.

De respondenten hebben na afloop van het interview allen een digitale tegoedbon ontvangen via WhatsApp of e-mail, met uitzondering van twee Upwork-respondenten die via het platform een vergoeding hebben ontvangen.<sup>4</sup>

## Kenmerken van respondenten

In tabel 1.1 is een beschrijvend overzicht te zien van de respondenten in de verschillende categorieën met wie gesproken is. Te zien is dat er tussen de categorieën respondenten verschillen zijn in termen van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

**Tabel 1.1 Kenmerken respondenten per categorie**

Categorie	Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau*		
	Man	Vrouw	Tot 25	25 tot 45	45 of ouder	Laag	Midden	Hoog
<i>Chauffeurs**</i>	10	-	-	8	2	4	1	3
<i>Riders</i>	10	-	6	3	1	1	3	6
<i>Bemiddeling</i>	9	1	9	1	-	2	7	1
<i>Crowdwork</i>	7	3	3	7	-	4	4	2
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

\* We gebruiken hierbij de definitie van het CBS:

- Laag: Dit omvat onderwijs op het niveau van basisonderwijs, het vmbo, de eerste drie leerjaren van havo/vwo of de assistentenopleiding (mbo-1).
- Middelbaar: Dit omvat de bovenbouw van havo/vwo, de basisberoepsopleiding (mbo-2), de vakopleiding (mbo-3) en de middenkader- en specialistenopleidingen (mbo-4).
- Hoog: Dit omvat onderwijs op het niveau van hbo of wo.

\*\* Twee *chauffeurs* wilden niet zeggen wat hun hoogst afgemaakte opleiding was.

## 1.5 Leeswijzer

Het rapport is ingedeeld rond de onderzoeksvragen/onderwerpen. Hoofdstuk 2 gaat over hoe platformwerkers hun werk vormgeven en ervaren. In hoofdstuk 3 gaan we in op de mate waarin platformwerkers bewust en vrijwillig via een bepaald contract werken. In hoofdstuk 4 gaan we in op het richtlijnvoorstel en het rechtsvermoeden van werknemerschap. We laten zien wat platformwerkers van het richtlijnvoorstel vinden en hoe zij zelf zouden handelen wanneer het rechtsvermoeden van toepassing zou zijn. In hoofdstuk 5 gaan we in op de (behoefte aan) inzicht in algoritmen en data. In hoofdstuk 6 beantwoorden we de hoofdvragen van het onderzoek en geven we de conclusies weer.

<sup>4</sup> Accounts op Upwork kunnen geblokkeerd worden wanneer er betaling plaatsvindt buiten het platform om. Om respondenten te beschermen hebben we onze gevraagde dienst (deelnemen aan het onderzoek) aangeboden op het platform en potentiële respondenten gewezen op ons aanbod. Op deze manier hebben we hen kunnen vergoeden zonder dat zij het risico zouden lopen om geblokkeerd te worden.

Zoals gesteld in 1.3 is het doel van het onderzoek om een kwalitatief beeld op te halen. Daarmee heeft het onderzoek expliciet niet het doel om de bevindingen te kwantificeren. Dit zou geen recht doen aan de doel- en vraagstelling van het onderzoek en aan de ervaringen, motivaties en afwegingen van de platformwerkers. Daarnaast is het niet zinnig om een kwantitatief beeld neer te zetten met de aantallen respondenten in dit onderzoek. Het is dan ook niet de bedoeling om de uitkomsten te generaliseren naar de (groepen en categorieën) platformwerkers in de populatie. Om toch een gevoel te kunnen geven bij de hoeveelheden, gebruiken we in dit rapport waar interessant algemene termen om de hoeveelheden te duiden. We gebruiken hiervoor de aanduidingen ‘enkele’, ‘een minderheid van’, ‘de helft’, ‘de meeste’, en ‘bijna alle’, met respectievelijk grenswaardes van 15 procent, 40 procent, 60 procent en 85 procent.

We gebruiken de aanduidingen ‘sommige’ en ‘andere’ wanneer niet iedere platformwerker antwoord heeft gegeven op een bepaalde vraag of wanneer het bepalen van een aandeel om een andere reden niet zinvol is (bijvoorbeeld wanneer platformwerkers iets uit zichzelf hebben genoemd).

Wanneer het gaat om een deel van een kleine groep, bijvoorbeeld één van de *chauffeurs* actief via Bolt, gebruiken we gehele getallen.



# Hoe platformwer- kers hun werk vormgeven en ervaren



## 2 Hoe platformwerkers hun werk vormgeven en ervaren

In dit hoofdstuk gaan we in op de manier waarop platformwerkers hun werk vormgeven en ervaren. We bespreken allereerst de algemene waardering voor platformwerk en de voor- en nadelen die eraan verbonden zijn. Vervolgens beschrijven we wat volgens platformwerkers de toegevoegde waarde is van platformwerk ten opzichte van werk voor andere werkgevers, of platformwerkers ook nog voor andere werk- of opdrachtgevers werkzaam zijn, en in hoeverre platformwerk een hoofdkomen of bijbaan vormt.

Indien relevant benoemen we verschillen tussen groepen platformwerkers. Dit kan volgens de verdeling van categorieën zoals benoemd in de inleiding (*riders*, *bemiddeling*, *crowdwork* en *chauffeurs*) maar ook op basis van hoe iemand het werk ziet (hoofdkomen of bijbaan), of de arbeidsrelatie die iemand heeft (zelfstandige of loondienst).

### 2.1 Waardering van platformwerk

#### Algemene waardering

De platformwerkers zijn over het algemeen tevreden over hun werk. Dit blijkt ook uit het rapportcijfer dat zij hun werk geven, zoals te zien is in tabel 2.1. De platformwerkers geven veelal aan dat de positief ervaren vrijheid, maar ook de negatief ervaren onzekerheid en in sommige gevallen het relatief lage uurloon hen tot die beoordeling brengt. Twee platformwerkers geven beduidend lagere cijfers. Eén *rider* van Uber Eats geeft het werk een zes, en noemt hierbij de onzekerheid die het werk biedt en een verslechtering ten opzichte van eerdere tarieven per bezorging (Uber Eats hanteerde eerder een minimumtarief bij een bepaald aantal bestellingen). Eén *chauffeur* geeft zijn werk een vijf, vanwege de ervaring dat de financiële onzekerheid over de tijd is gegroeid en de weinige autonomie die deze *chauffeur* ervaart. In de categorieën *bemiddeling* en *crowdwork* lagen de cijfers niet lager dan een 7.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer naar platform

Categorie	Riders		Bemiddeling		Crowdwork		Chauffeurs	
	Thuisbezorgd	Uber Eats	YoungOnes	Temper	Fiverr	Upwork	Uber	Bolt
Rapportcijfer	8.0	7.5	8.4	7.6	7.7	8.1	7.5	8.1

Het platformwerk gaat gepaard met een aantal voor- en nadelen, die we hieronder beschrijven.

#### Voordelen

Vrijheid en flexibiliteit zijn voordelen van platformwerk die door bijna alle respondenten genoemd worden. Per categorie platformwerk verschilt de invulling van de vrijheid:

- Voor de *riders* betreft dit met name de vrijheid om zelf te bepalen hoeveel uur je wilt werken en op welk moment. Je kunt bij de platforms voor de volgende week je beschikbare uren opgeven en gemakkelijk extra uren werken indien dat je uitkomt (Thuisbezorgd) of helemaal werken wanneer je wil (Uber Eats).
- Voor *bemiddeling* gaat het hierbij om het zelf bepalen van het soort werk en de mogelijkheid om te filteren op de gewenste beloning. Ook waarderen respondenten de vrijheid in het zelf bepalen van je werktijden en de afwisseling die het werken voor verschillende opdrachtgevers hun biedt.
- Voor *crowdwork* betreft deze vrijheid de mogelijkheid om zelf je prijzen te bepalen en een klantenbestand op te bouwen. Ook wordt het gemak benoemd waarmee kopers en verkopers een overeenkomst kunnen afsluiten, en het grote aanbod van potentiële klanten op de platforms.
- Voor de *chauffeurs* betreft dit met name de vrijheid om zelf te bepalen hoeveel uur je wilt werken en op welk moment. *Chauffeurs* kunnen in principe op elk moment van de dag beginnen of stoppen met werk. Dit wordt in de praktijk beperkt door de uren die zij willen maken; ook geven ze aan redelijk vaste werktijden aan te houden. Toch vinden zij het fijn de ene dag of week wat meer of minder te kunnen werken dan de andere dag of week.

Daarnaast noemen alle platformwerkers het gemak dat platforms bieden als groot voordeel. De drempel om te beginnen met werk voor een platform wordt als laag ervaren.

## Nadelen

Ook wat betreft de nadelen bestaan er verschillen tussen de categorieën platformwerkers:

- Voor de *riders* bij Thuisbezorgd is slecht weer een genoemd nadeel van platformwerk. Voor riders bij Uber Eats, die in tegenstelling tot Thuisbezorgd-riders buiten arbeidsovereenkomst werken, is de financiële onzekerheid een belangrijk nadeel. Zij geven aan dat hun inkomsten worden bepaald door de hoeveelheid ritten die ze maken en de afstand die ze hierbij afleggen, maar dat het kan voorkomen dat zij tijdens een dienst nauwelijks ritten krijgen toegewezen en hierdoor weinig verdienen.
- Voor *bemiddeling* geldt de mate van zekerheid als een belangrijk nadeel. Dit kent voor hen een aantal vormen, bijvoorbeeld geen vaste werkuren per week hebben, afhankelijk zijn van het worden aangenomen voor klussen, zelf actief achter betalingen aan moeten indien betaling door werkgevers achterblijft, zelf een vervanger zoeken bij ziekte, en het risico lopen dat het werk op het laatste moment wordt afgezegd. Ook noemen sommige respondenten het relatief lage uurloon als een nadeel, met name omdat zij buiten arbeidsovereenkomst zelf nog een deel moeten afdragen als inkomstenbelasting en dit vooraf niet hadden voorzien.
- Voor platformwerkers werkzaam in *crowdwork* is de competitie op het platform en de onzekerheid die hiermee gepaard gaat een belangrijk nadeel. Zij geven bijvoorbeeld aan dat veel platformwerkers hun werk voor een zeer laag tarief aanbieden, waar moeilijk mee te concurreren is. Ook ben je als platformwerker op Fiverr of Upwork afhankelijk van klantbeoordelingen om je zichtbaarheid op het platform te vergroten. Dit kan volgens de respondenten een nadeel zijn als je werkt met klanten die veeleisend of snel ontevreden zijn. Ook noemen respondenten de relatief hoge commissie die de platformen vragen als een nadeel van het werk.
- De helft van de *chauffeurs* noemt het gebrek aan een sociaal vangnet als nadeel. Eén chauffeur zegt dat de discipline die bij het werk hoort een nadeel kan zijn. Een andere chauffeur noemt de geringe mate van autonomie die hij ervaart als nadeel. Hij geeft aan dat het systeem zo is ingericht dat je praktisch geen ritjes kan weigeren of annuleren, omdat dit ten koste gaat van de volgende ritten. Daarnaast vindt hij de impact die een slechte recensie heeft op zijn kans op nieuwe ritten veel te groot. Chauffeurs noemen daarnaast nadelen die niet platformgebonden zijn, zoals regels waar alle taxichauffeurs zich aan moeten houden, controles door de ILT, en maatregelen om het gebruik van de auto te ontmoedigen.

Vrijwel alle platformwerkers zijn positief over de mate van vrijheid en flexibiliteit dit het werk hen biedt. Dit geldt ook voor platformwerkers in loondienst, aangezien zij tot een week van tevoren hun beschikbaarheid kunnen opgeven. Als nadeel wordt een geringe mate van zekerheid veelvuldig genoemd door zelfstandige platformwerkers. Platformwerkers in loondienst zijn juist te spreken over de zekerheid die Thuisbezorgd hen biedt. Naast financiële zekerheid noemen zij de support van hun werkgever en het feit dat Thuisbezorgd voorziet in verschillende benodigdheden zoals een fiets en kleding.

De waardering van het inkomen verschilt tussen platformwerkers. Sommige platformwerkers (voornamelijk binnen de categorieën *riders* en *bemiddeling*) noemen een hoge verdiensite (vergeleken met ander werk of hetzelfde werk in loondienst) een positief aspect van platformwerk. Ook zijn platformwerkers die het werk als neveninkomen zien positiever over het inkomen dan platformwerkers die het als hoofdkomen beschouwen.

## 2.2 Platformwerk: hoofdkomen of bijbaan

Voor platformwerkers kan het werk het hoofdkomen vormen of een bijbaan zijn. Voor de helft van de platformwerkers vormt het werk hun hoofdkomen. Tussen de categorieën platformwerkers zijn verschillen te zien:

- voor de helft van de *riders* vormt het platformwerk hun hoofdkomen;
- voor de helft van de platformwerkers in *bemiddeling* vormt het platformwerk hun hoofdkomen;
- bijna alle *crowdwork*-platformwerkers doen het werk als bijbaan;
- alle *chauffeurs* doen het werk als hoofdkomen.

De platformwerkers binnen de groepen *bemiddeling* en *riders* zijn veelal jong (de meerderheid is 25 jaar of jonger) en geven aan dat de vrijheid die het werk biedt het mogelijk maakt om eraan ook nog een andere (bij)baan te hebben, of een studie te volgen. De platformwerkers in de categorie *crowdwork* zijn vaak relatief wat ouder (de meerderheid is 25 tot 45 jaar; een minderheid is 25 jaar of jonger), en zij geven aan het platformwerk vaak naast een vaste baan te doen, die het hoofdkomen voor hen vormt. De groep *chauffeurs* vormen de oudste groep (de meerderheid is 25 tot 45 jaar; een minderheid is 45 jaar of ouder), voor hen allen vormt het werk het hoofdkomen.

### 2.3 Werken voor één of meerdere opdrachtgevers

De helft van de platformwerkers met wie gesproken is heeft ervaring met werken voor een tweede platform. De *riders* met wie gesproken is hebben dit vooral gedaan vóór hun huidige baan. Zo hebben twee *riders* in het verleden voor Deliveroo gewerkt, één Uber Eats-*rider* voor Thuisbezorgd en een andere Uber Eats-*rider* voor YoungOnes.

Vrijwel alle platformwerkers in *bemiddeling* met wie gesproken is werken tegelijkertijd voor een ander platform. Hiermee vergroten zij de keuze uit aan te nemen klussen om de meest gunstigste te kunnen kiezen. Voor platformwerkers werkzaam bij Temper betreft dit met name YoungOnes; voor respondenten werkzaam bij YoungOnes is dit juist Temper. Zij zijn dus vaak op beide platforms actief. Ook andere platforms zoals Jobner, Staffyou en Level.works worden genoemd, zij het in mindere mate.

Voor *crowdwork* is er slechts één respondent werkzaam op een tweede platform. Wel hebben de meeste platformwerkers in *crowdwork* informatie opgezocht over andere platforms of zijn ze in het verleden korte tijd actief geweest op een ander platform. De reden waarom zij met name op één platform actief zijn is volgens de platformwerkers met wie gesproken is, omdat het op platforms zoals Upwork en Fiverr belangrijk is om actief te blijven, snel te reageren op potentiële klussen en hier veel tijd in te investeren. Volgens respondenten maakt dit het minder aantrekkelijk om actief te worden op een tweede platform, met name als het werk op het huidige platform 'goed loopt'. Platformwerkers in *crowdwork* hebben echter wel vaak nog klussen buiten platforms om, omdat zij buiten arbeidsovereenkomst ook elders opdrachtgevers kunnen werven.

De helft van de *chauffeurs* geeft aan dat zij ook op andere manieren taxiwerk doen. Zo hebben zij nog een eigen taxibedrijf of doen zij op andere manieren nog taxiwerk voor particulieren.

### 2.4 Toegevoegde waarde platformwerk

De vrijheid die voor veel respondenten gepaard gaat met platformwerk is een belangrijke reden waarom zij een voorkeur hebben voor platformwerk boven het werken voor een werkgever.

Onder de *riders* is het opvallend dat platformwerkers in loondienst bij Thuisbezorgd de veiligheid en het gemak van werken in loondienst waarderen (men hoeft weinig zelf te regelen), maar daarbij ook een hoge mate van vrijheid ervaren doordat zij op korte termijn hun beschikbaarheid kunnen aangeven. *Riders* bij Uber Eats delen de waardering voor vrijheid, met name omdat zij op elk moment kunnen besluiten te beginnen of stoppen met hun werk. Daarnaast waarderen Thuisbezorgd-*riders* de 'Thuisbezorgd hub', de verzamel- en ontmoetingsplaats van het platform. Dit is een sociaal aspect van het werk dat volgens hen ontbreekt bij andere werkgevers en andere platforms zoals Uber Eats.

Platformwerkers in *bemiddeling* zijn veelal van mening dat het werken voor een andere werkgever, met name als dit in loondienst is, hun een lager inkomen gaat opleveren. Daarnaast prijzen zij de hoge mate van afwisseling die ze in hun werk meemaken en zelf kunnen kiezen. Ze zeggen het fijn te vinden dat ze nooit werk hoeven te doen waar ze geen zin in hebben.

Platformwerkers in *crowdwork* noemen de hoge inkomsten die ze ervaren als belangrijk voordeel van hun platformwerk, en een reden waarom ze niet voor een andere werkgever of ander platform willen werken. Daarnaast denken ze ook dat ze de ervaren vrijheid om zelf de prijzen, werktijden en klussen te bepalen niet elders zullen vinden.

*Chauffeurs* geven aan dat het werk 'naar hen toe komt' en dat dit in schril contrast staat tot 'normaal' taxiwerk, waarbij gewacht moet worden in een rij, op een opdracht van een taxicentrale, of waarbij *chauffeurs* afhankelijk zijn van passagiers die hen aanhouden.





# De keuze voor een bepaald contract

# 3

## 3 De keuze voor een bepaald contract

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de keuze voor een bepaald contract door de platformwerkers en de mate van invloed die zij hierop hebben gehad. Daarna laten we zien in hoeverre platformwerkers op de hoogte zijn van verschillen in contractvorm, welke kennis ze hebben van wet- en regelgeving omtrent hun arbeidsrelatie, en in hoeverre zij tevreden zijn met hun contractvorm. Tot slot bespreken we hoe platformwerkers aankijken tegen andere platforms en andere contractvormen.

Net als in het vorige hoofdstuk benoemen we indien relevant interessante verschillen tussen categorieën platformwerkers en persoonskenmerken.

### 3.1 De invloed op en keuze voor een bepaald contract

De meeste platformwerkers zeggen weinig invloed te hebben op hun contractvorm omdat deze direct samenhangt met de keuze voor het platform. Dit neemt niet weg dat sommigen van hen bewust voor de bij het werk behorende contractvorm hebben gekozen. Voor anderen is de contractvorm vooral iets wat gewoonweg bij het werk voor het platform hoort en waar zij verder niet voor hebben gekozen. De keuze voor het platform, naast de contractvorm, kan daarnaast ingegeven zijn door verschillende externe factoren, zoals bekendheid met het platform of het feit dat vrienden en bekenden ermee werken.

*Riders* bij Thuisbezorgd zijn standaard in loondienst, terwijl *riders* bij Uber Eats standaard buiten arbeidsovereenkomst werkzaam zijn. *Riders* van Uber Eats zeggen dat de keuze voor Uber Eats met name gestoeld was op de al aanwezige kennis over de hogere mate van flexibiliteit die Uber Eats biedt in het indelen van je eigen werktijd. Dat *riders* van Thuisbezorgd in enige mate verplicht zijn om bepaalde dagen en tijden te werken, is voor hen allerminst een probleem: zij beoordelen hun werk evenzogoed als in hoge mate flexibel. De meerderheid van *riders* van Thuisbezorgd stelt dat hun keuze voor Thuisbezorgd ingegeven is door het feit dat zij bij Thuisbezorgd op basis van een arbeidsovereenkomst kunnen werken. Ze noemen de zekerheid die het werk hun biedt, de vakantiedagen en de werknemersbescherming als voordelen ten opzichte van werken buiten arbeidsovereenkomst. Voor een minderheid van de Thuisbezorgd-*riders* hoort de arbeidsrelatie simpelweg bij de keuze om voor Thuisbezorgd te werken.

Platformwerkers werkzaam in *bemiddeling* kunnen niet kiezen voor werken in loondienst, maar zijn standaard buiten arbeidsovereenkomst werkzaam. Vier platformwerkers in bemiddeling hebben bewust voor werken buiten loondienst gekozen, omdat zij hierdoor naar eigen zeggen meer kunnen verdienen, meer vrijheid hebben en omdat ze geen behoefte hebben om op dit moment een pensioen op te bouwen. De andere zes respondenten in bemiddeling met wie gesproken is hebben niet bewust gekozen voor werken buiten loondienst. Zij vonden het platformwerk goed bij zichzelf passen, en dat dit werk op 'zzp-basis' was hoorde volgens hen "automatisch" bij het platform. Zij hadden daarbij geen keuze. De keuze voor platformwerk als zodanig, kwam dus door de aantrekkelijkheid van het werk dat zij via bemiddeling verrichten, in plaats van de contractvorm zelf.

Hoewel platformwerkers in *crowdwork* niet zelf hun contractvorm kunnen kiezen, hebben zij er veelal welbewust voor gekozen om te werken zonder arbeidsovereenkomst. De vrijheid om zelf te bepalen of en wanneer je aan het werk gaat, te kunnen kiezen welk werk je wel en niet wilt doen en tegen welk tarief, en de mogelijkheden om klussen te kunnen ruilen en vervangers in te kunnen schakelen zijn vaak redenen voor respondenten in *crowdwork* om niet op basis van arbeidsovereenkomst werkzaam te zijn. Zij menen dat het niet mogelijk is om op eenzelfde manier in loondienst werkzaam te zijn<sup>5</sup>, althans niet op een manier die zou passen bij hoe zij het werk willen uitvoeren.

*Chauffeurs* die via Bolt werken, zijn standaard buiten arbeidsovereenkomst werkzaam. Bij Uber is het mogelijk om een arbeidsovereenkomst te hebben met een derde partij, een Fleet Partner, en zo via Uber te werken. Eén chauffeur maakt gebruik van deze mogelijkheid, met als voornaamste reden dat hij zelf geen auto bezit, maar gebruik kan maken van de auto van de Fleet Partner. Deze chauffeur kan net

<sup>5</sup> Bij *crowdwork* worden vaak korte (micro)taken of opdrachten uitgevoerd die een resultaatsverplichting kennen. Het is hierom logisch dat dit type werk buiten loondienstverband verricht wordt.

als de chauffeurs die buiten arbeidsovereenkomst werken zelf bepalen wanneer en hoeveel hij wil werken en ontvangt een uurloon met bonussen wanneer hij via Uber meer dan een vastgezet bedrag verdient. Deze chauffeur geeft aan zich op dit moment al zelfstandige te voelen en dat hij zodra hij een eigen auto kan kopen, daadwerkelijk voor zichzelf wil beginnen. Deze optie is niet naar voren gekomen in de gesprekken met andere chauffeurs. Eén chauffeur die via Uber werkt, geeft aan liever in loondienst te willen werken, maar dat dit onmogelijk is bij Uber. Deze chauffeur ziet geen voordelen in zijn huidige arbeidsrelatie. De andere chauffeurs geven allen aan voor het platform te hebben gekozen omdat zij graag buiten arbeidsovereenkomst willen werken vanwege de vrijheid die zij ervaren doordat zij kunnen bepalen wanneer ze wat meer, en wanneer wat minder willen werken (binnen de grenzen van de taxi-wet- en regelgeving). Sommigen van hen geven daarnaast aan dat het hen in staat stelt om ander taxi-werk er naast te doen.

### 3.2 Kennis over verschillende contractvormen en de eigen arbeidsrelatie

De meeste platformwerkers zijn in grote lijnen op de hoogte van de voor- en nadelen die horen bij de verschillende contractvormen en de rechten en plichten die bij de eigen arbeidsrelatie horen. Zo geven platformwerkers werkzaam buiten arbeidsovereenkomst binnen alle categorieën platforms aan dat het bij hun status als zelfstandige hoort dat zij de vrijheid hebben om zelf hun werk in te delen en de prijzen te bepalen, maar dat zij niet automatisch verzekerd zijn, geen pensioen opbouwen en ook zelf hun administratie moeten bijhouden.

De meeste platformwerkers, waaronder *riders*, platformwerkers in *bemiddeling* en *chauffeurs*, hebben weinig onderzoek gedaan naar de specifieke wet- en regelgeving die bij hun contractvorm past voordat zij aan het werk gingen bij het platform. Dit kan betekenen dat sommige aspecten over de verschillende contractvormen (in eerste instantie) niet duidelijk waren of zijn meegenomen in de overweging. De meeste platformwerkers in *crowdwork* hadden vaak al wat meer kennis over verschillende contractvormen omdat zij al eerder buiten loondienst werkzaam waren geweest. Een minderheid van hen vindt de wet- en regelgeving omtrent de inkomstenbelasting lastig te doorgronden. Zij doen dit op goed geluk, geheel niet, of besteden dit extern uit.

### 3.3 De tevredenheid met de contractvorm

Platformwerkers die buiten arbeidsovereenkomst werkzaam zijn ontbreekt het over het algemeen aan bescherming bij bijvoorbeeld ziekte, en het niet standaard opbouwen van een pensioen. Zij geven echter ook aan dat dit volgens hen hoort bij de contractvorm, en dat dit voor hen een logische bijkomstigheid van het werk als zelfstandige is. Dit is niet verschillend voor platformwerkers die het werk als hoofdkomen of bijbaan beschouwen.

*Riders* van Thuisbezorgd, die in loondienst werken, zijn juist erg tevreden met alle werknemersrechten die bij hun contractvorm horen. Hoewel dit betekent dat zij misschien bruto minder verdienen dan buiten loondienst om mogelijk is, hoeven zij geen reserveringen te maken voor verzekeringen en andere voorzieningen.

Platformwerkers in *bemiddeling* zijn relatief gezien kritischer over het gebrek aan bescherming dat zij ontvangen. Zij krijgen geen pensioen, en geen vakantiegeld en moeten ook de reiskosten vaak zelf betalen. Platformwerkers actief via YoungOnes geven aan dat zij in geval van ziekte simpelweg pech hebben en een arbeidsongeschiktheidsverzekering zelf moeten regelen. Dat Temper, zoals zij aangeven op hun site, onder normale omstandigheden platformwerkers een verzekering biedt voor aansprakelijkheid, ongevallen en arbeidsongeschiktheid, weet slechts één respondent te vertellen. De andere vier die actief zijn via Temper, geven aan alles zelf te moeten regelen. Volgens twee van hen loop je daardoor als platformwerker meer risico en is de financiële onzekerheid groter, maar zorgt dit er juist ook voor dat het loon relatief hoog is.

Voor platformwerkers in *crowdwork* zijn de bovengenoemde voorbeelden ook relevant, maar deze factoren worden door de respondenten in deze categorie niet per se als een gemis ervaren. Buiten arbeids-overeenkomst kies je er volgens hen zelf voor om meer risico te lopen. Een deel van hen vangt dit op door de tarieven te verhogen, een ander deel ziet het platformwerk vooral als een bijbaan, en niet als het hoofdinkomen. Het hebben van een tweede baan als hoofdinkomen verkleint volgens hen het risico dat gepaard gaat met werk buiten loondienst.

Voor de meeste *chauffeurs* geldt hetzelfde: ze menen dat de flexibiliteit die zij hebben om hun eigen werktijden in te delen en ander werk ernaast te doen, opweegt tegen het gebrek aan zekerheid en werknemersbescherming. Eén chauffeur is niet tevreden met zijn contractvorm. Hij meent dat hij slechts zelfstandige op papier is, en vindt dat hij feitelijk in loondienst is. Hij ziet echter geen manier om dit te veranderen. De chauffeur die voor een Fleet Partner via Uber werkt is weliswaar tevreden met zijn huidige arbeidsovereenkomst, maar wil in de toekomst alsnog voor zichzelf beginnen, zodat hij meer kan verdienen.

### 3.4 De mogelijkheden die andere platforms bieden

Wanneer platformwerkers hun eigen contractvorm vergelijken met andere platforms, doen zij dit vrijwel altijd met een platform binnen dezelfde categorie. Gekeken naar de keuze voor een bepaalde contractvorm is met name de vergelijking binnen de categorie *riders* hierbij interessant, omdat verschillende platforms binnen deze categorie andere contractvormen aanbieden. De *riders* zijn allen op de hoogte van de verschillen tussen platforms in het kunnen indelen van werktijden. *Riders* bij Thuisbezorgd zijn tevreden over de zekerheid en bescherming die Thuisbezorgd biedt en denken daarnaast dat zij buiten loondienst niet meer zouden verdienen. *Riders* bij Uber Eats zouden juist de absolute vrijheid om werktijden te bepalen en te kunnen bepalen welke bestelling je wel of niet bezorgt, niet willen inruilen. In de categorieën *bemiddeling*, *crowdwork* en *chauffeurs* werden platforms alleen vergeleken op functionaliteiten en gebruiksgemak.



# Het richtlijnvoor- stel

# 4

## 4 Het richtlijnvoorstel

In dit hoofdstuk gaan we in op de manier waarop platformwerkers tegen de richtlijn, zoals door de Europese Commissie voorgesteld op 9 december 2021, aankijken. We gaan eerst in op de mogelijkheden die platformwerkers zien om op dit moment ergens terecht te kunnen als zij vinden dat zij werknemer zijn, terwijl ze buiten arbeidsovereenkomst werken. Vervolgens laten we zien in hoeverre platformwerkers interesse zouden hebben in het opeisen van hun rechten in het geval van een rechtsvermoeden. Hierna bespreken we de mogelijkheden die platformwerkers zien om een beroep te doen op het rechtsvermoeden en het opeisen van hun rechten, en in hoeverre en van wie zij hierbij ondersteuning zouden willen hebben. Tot slot laten we zien in welke mate de criteria uit het richtlijnvoorstel van toepassing zijn op hun werk.

Net als in vorige hoofdstukken benoemen we interessante verschillen tussen groepen platformwerkers.

### 4.1 Kunnen platformwerkers nu ergens terecht met vragen over hun arbeidsrelatie?

Ondanks dat er in de praktijk meerdere mogelijkheden zijn om vragen te stellen over de aard van hun werkzaamheden of om ondersteuning te krijgen bij het juist kwalificeren van hun arbeidsrelatie, weten de meeste platformwerkers, uit alle categorieën, niet of zij hiervoor op dit moment ergens terecht kunnen. Sommigen geven aan dat zij met vragen in het algemeen terecht kunnen bij het platform, dus wellicht ook met vragen over de arbeidsrelatie. Een belangrijke kanttekening is dat de meeste platformwerkers menen dat de arbeidsrelatie in kwestie nou eenmaal bij het werk of het platform hoort, of dat je nu eenmaal kies voor deze arbeidsrelatie wanneer je met het platform in zee gaat. Dit geldt met name voor categorieën waarin geen platforms bekend zijn die hier een duidelijk alternatief tegenover stellen, zoals *crowdwork*, *bemiddeling* en (in mindere mate, vanwege de mogelijkheid om taxichauffeur in loondienst te worden) *chauffeurs*.

### 4.2 De interesse in een beroep op het rechtsvermoeden van werknemerschap

In elke categorie zeggen de meeste platformwerkers geen beroep te willen doen op het rechtsvermoeden en het niet zouden waarderen als het platform hen in dienst neemt.

De voornaamste redenen liggen in de verwachting dat met het in dienst treden de mate van flexibiliteit en zelfstandigheid ten nadele zullen veranderen. Dat is opvallend, omdat platformwerkers die in loondienst zijn (*riders* van Thuisbezorgd) nog steeds een hoge mate van flexibiliteit ervaren. Hoewel werk in loondienst vaak gepaard gaat met meer verplichtingen ten aanzien van roosters, is de vraag in hoeverre de daarbij verwachte daling in flexibiliteit terecht is, aangezien de flexibiliteit door *riders* van Thuisbezorgd net zo goed als hoog wordt ervaren. Een tweede verwachting die platformwerkers hebben is dat hun verdiensten minder zullen zijn. Zo geven sommige platformwerkers aan dat, als er geld naar zekerheid en werknemersrechten gaat, dat geld ergens vandaan zal moeten komen, en dat dit hoogstwaarschijnlijk ten koste zal gaan van hun verdiensten om korte termijn.

Een minderheid van de platformwerkers geeft aan de zekerheid van een arbeidsovereenkomst wel te waarderen en in principe open te staan voor een arbeidsovereenkomst, met de voorwaarde dat de flexibiliteit en de verdiensten hetzelfde blijven. Zij hebben twijfels of dit mogelijk zou zijn en zouden eerst een nadere uitwerking willen zien. Zo geeft één platformwerker aan het lastig te vinden om na te denken over hetzelfde werk in loondienst, vanwege het feit dat het op dit moment niet mogelijk is. Ook geven sommigen van hen aan dat, wanneer zij in loondienst gaan en daarmee de flexibiliteit en hoge verdiensten opgeven, ze dan ergens anders in loondienst zouden willen werken en niet bij het platform.

Enkele platformwerkers die buiten arbeidsovereenkomst werken, geven aan graag een beroep te willen doen op het rechtsvermoeden. Zij geven aan hun werk nu al te organiseren alsof zij in loondienst werken door vaste werktijden aan te houden. Ze noemen de zekerheid en werknemersbescherming die het biedt als redenen om een beroep te willen doen op het rechtsvermoeden. Een van hen noemt daarnaast het gevoel ergens bij te willen horen als reden.

### 4.3 De mogelijkheden om een beroep te doen op het rechtsvermoeden

#### Mogelijkheden

Gevraagd naar de mogelijkheden om een beroep te kunnen doen op het rechtsvermoeden (ongeacht of de platformwerker in kwestie dit zou willen of niet), geeft de helft van de platformwerkers aan te denken hiervoor bij het platform aan te kunnen kloppen. Het platform is in die situatie immers gehouden aan de wet. Dit geldt specifiek voor platformwerkers uit de categorieën *riders*, platformwerkers in *bemiddeling* en *chauffeurs* die het platform als nabij ervaren, een goede relatie hebben met het platform of de ervaring hebben bij het platform terecht te kunnen met klachten, vragen en opmerkingen. Geen van de platformwerkers uit de categorie *crowdwork* denkt hiervoor bij het platform terecht te kunnen.

Sommige platformwerkers uit de categorie *crowdwork* hebben echter ook twijfels bij de welwillendheid van de platforms om de mogelijkheden om een beroep te doen te faciliteren, omdat de platforms er financieel belang bij zouden hebben om juist te werken met platformwerkers buiten loondienst. Zij geven aan dat Upwork en Fiverr grote, internationale bedrijven zijn die door hen als onpersoonlijk worden ervaren, en dat zij daarom denken dat deze platforms een beroep op het rechtsvermoeden niet met enthousiasme zullen ontvangen. Enkele platformwerkers vinden dat platforms die op dit moment alleen de optie buiten arbeidsovereenkomst aanbieden, de vlucht naar voren zouden moeten nemen en elke platformwerker de optie actief zouden moeten aanbieden.

#### Ondersteuning

De meeste platformwerkers zouden, in het geval zij een beroep willen doen op het rechtsvermoeden, ondersteuning bij het opeisen van hun rechten waarderen. Zij weten echter niet goed waar zij dit zouden kunnen vinden. Organisaties die als mogelijkheden worden genoemd zijn vakbonden, overheidsinstellingen, het juridisch loket of een andere manier van rechtsbijstand.

### 4.4 De mate waarin de criteria uit het richtlijnvoorstel van toepassing zijn op platformwerk

#### Algemeen

De mate waarin platformwerkers vinden dat de criteria van toepassing zijn op hun werk verschilt tussen en binnen de categorieën platformwerkers. Zoals gepresenteerd in tabel 4.1, geven *riders* van Thuisbezorgd van alle platformwerkers het meeste aan dat de criteria van toepassing zijn op hun werk, en dat x van x dit het minst vindt. Riders van Thuisbezorgd, die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst, menen dat vier van de vijf criteria op hen van toepassing zijn. Riders van Uber Eats geven aan tussen de één en drie criteria op hun werk van toepassing te vinden. Platformwerkers in de categorie *bemiddeling* menen dat er ongeveer twee criteria op hen van toepassing zijn. De minste criteria vinden we bij de categorie *crowdwork*: deze platformwerkers geven gemiddeld ongeveer aan minder dan één criterium van toepassing te vinden op hun werkzaamheden. *Chauffeurs* zijn het minst eenduidig, en geven aan dat er tussen de nul en vijf criteria op hen van toepassing zijn.

Tabel 4.1 Gemiddeld aantal criteria dat men van toepassing vindt op hun werk

Categorie	Riders		Bemiddeling		Crowdwork		Chauffeurs	
	Thuisbezorgd	Uber Eats	YoungOnes	Temper	Fiverr	Upwork	Uber	Bolt
# criteria	4	2.5	2.4	2.7	1.0	0.4	2.6	1.8

#### Zeggenschap

Platformwerkers ervaren een hoge mate van zeggenschap over het werk dat ze doen en de keuzes die zij hierin kunnen maken, terwijl die feitelijke keuzevrijheid soms beperkt is. Hierdoor ontstaat er soms een discrepantie tussen de vrijheid die men ervaart en daadwerkelijk heeft. Zo is de keuze om een bepaalde bestelling of rit te accepteren, een bepaalde klus uit te voeren of een klus naar eigen inzicht uit te voeren gebonden aan een bepaalde plaats, tijd, tariefstelling, de opdrachtgever waar men voor werkt, of bestaan er daadwerkelijk sancties wanneer hier niet aan voldaan wordt. In het geval van platformwer-

kers in *bemiddeling* is de keuze voor bepaald werk daarbij ook nog eens afhankelijk van uiteindelijke instemming van de opdrachtgever. *Chauffeurs* zeggen dat zij niet door de platforms beperkt worden in hoeveel of hoe lang achter elkaar zij werken, maar dat zij gehouden zijn aan regels die algemeen gelden voor taxichauffeurs. Toch zeggen ze in hoge mate vrijheid te ervaren in het werk dat ze doen.

Per criterium uit artikel 4.2 van het richtlijnvoorstel presenteren we hieronder in hoeverre platformwerkers zichzelf hierin herkennen en in hoeverre de criteria aansluiten bij hun huidige werkwijzen. Vanwege duidelijke verschillen tussen categorieën platformwerkers, bespreken we per criterium alle categorieën.

**Criterium a: het niveau van de vergoeding wordt daadwerkelijk bepaald of er worden bovengrenzen vastgesteld.**

De *riders* die als zelfstandige via Uber Eats werken, geven aan dat, hoewel zij zelf kunnen beslissen welke bestelling zij willen bezorgen, het criterium toch van toepassing is aangezien Uber Eats het tarief voor de bestelling bepaalt. *Riders* die bij Thuisbezorgd werken geven aan dat hun uurloon volledig door Thuisbezorgd wordt bepaald, maar dat door hun werkschema aan te passen aan de soms geldende bonussen en incentives, er toch enige mate van sturing kan bestaan in het niveau van de uiteindelijke vergoeding.

De platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* staan hier niet eenduidig in. Aan de ene kant geven zij aan dat zij zelf klussen kunnen aannemen en weigeren en zodoende dus zelf kunnen bepalen wat het tarief is, waardoor het criterium niet van toepassing zou zijn. Tegelijkertijd geven zij aan dat de tarieven volledig worden bepaald door de opdrachtgevers. Er kan weliswaar worden tegengehouden, maar hier heeft de opdrachtgever vervolgens weer het laatste woord in.

De platformwerkers uit de categorie *crowdwork* geven zonder meer aan dat zij helemaal zelf kunnen bepalen wat hun tarief is.

De *chauffeurs* geven aan geen invloed te hebben op het niveau van de vergoeding, aangezien de tarieven door het platform bepaald worden. Wel geeft de helft van de chauffeurs aan zelf te kunnen bepalen hoeveel zij verdienen door simpelweg meer te werken.

**Criterium b: de persoon die platformwerk verricht, wordt verplicht specifieke bindende regels in acht te nemen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag ten aanzien van de afnemer van de dienst of de uitvoering van het werk.**

Alle *riders* geven aan dat er bepaalde regels zijn, zoals hoe om te gaan met klanten en kledingvoorschriften. Voor platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* geldt dit net zo: zij geven aan dat het per klus verschilt wat de regels zijn en welke kleding erbij hoort.

De meeste platformwerkers uit de categorie *crowdwork* geven aan dat dit criterium op hun werkzaamheden niet van toepassing is, en dat zij hier volledig vrij in zijn. Desondanks geeft een minderheid toch aan dat er regels en richtlijnen bestaan omtrent omgangsvormen en taalgebruik.

De meeste *chauffeurs* geven aan dat dit criterium op hen niet van toepassing is. Enkele chauffeurs geven aan dat er basale gedragsregels bestaan, maar dat deze een minimum vormen waar zij hoe dan ook boven zitten, aangezien je het uithangbord bent van zowel je eigen onderneming als de omgeving.

**Criterium c: er wordt toezicht gehouden op de uitvoering van het werk of de kwaliteit van de resultaten van het werk wordt geverifieerd, ook met behulp van elektronische middelen.**

Alle *riders* van Thuisbezorgd vinden dat dit criterium van toepassing is op hun werkzaamheden, aangezien via de app elektronisch en handmatig wordt meegekeken waar de rider heengaat, of de bestelling wel op tijd wordt bezorgd, en of je nieuwe bestellingen wel snel genoeg aanneemt. Bij afwijkingen



wordt contact met de riders opgenomen of moeten zij langskomen om het over hun prestaties te hebben.

*Riders* van Uber Eats kijken gemengd naar dit criterium. Zo geeft één rider aan dat er geen sprake is van toezicht. Twee riders geeft aan dat klanten via de app meekijken en aan Uber Eats doorgeven als er iets mis is met de inhoud van de bestelling, de leveringstijd of de manier waarop de bestelling is geleverd (bijvoorbeeld in het geval van het ontbreken van een warmhoudtas). Ook kijkt Uber Eats zelf naar zaken als leveringstijd. Omdat dit toch van invloed is op de rider, ervaren zij dit enigszins als een vorm van toezicht. Een vierde rider geeft aan dat het geven van een beoordeling een vorm van toezicht is.

De platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* vinden allemaal dat het criterium op hen van toepassing is, aangezien (de meeste) opdrachtgevers tijdens hun werk met hen meekijken. Daarbij krijgen zij na elke klus een beoordeling van de opdrachtgever.

De helft van de platformwerkers uit de categorie *crowdwork* geeft aan dat dit criterium niet van toepassing is. De andere helft geeft aan dat het platform weliswaar niet zelf actief controleert, maar dat het krijgen van recensies die van invloed zijn op hun rating, toch een indirecte vorm van controle is. Een lage rating is namelijk van invloed op de mate waarin je aan werk komt.

De helft van de *chauffeurs* geeft aan dat dit criterium niet op hen van toepassing is. De andere helft meent van wel, om drie redenen: ten eerste vinden er controles plaats door het ILT, waar alle taxichauffeurs aan onderworpen worden. Ten tweede vormen passagiers een controleautoriteit wat betreft kwaliteit, doordat zij direct na de rit de chauffeur een rating kunnen geven. Tot slot geeft één chauffeur aan dat het volgen van de juiste route bijgehouden wordt door het platform.

**Criterium d: de vrijheid om het werk te organiseren wordt daadwerkelijk beperkt – onder meer door sancties –, met name de vrijheid om zelf de arbeidstijd of perioden van afwezigheid te kiezen, om taken te aanvaarden of te weigeren of om gebruik te maken van onderaannemers of vervangers in te schakelen.**

*Riders* van Uber Eats geven aan dat zij hier geheel vrij in zijn en dat het criterium daarom niet op hun werkzaamheden van toepassing is. Zo geven zij aan de app aan en uit te kunnen doen wanneer zij willen en alleen de bestellingen te accepteren die zij daadwerkelijk willen bezorgen. Riders van Thuisbezorgd menen dat het criterium wel op hun werkzaamheden van toepassing is, maar tegelijkertijd geven zij aan nog steeds veel vrijheid te ervaren in hoe zij het werk organiseren. De reden die zij hiervoor opgeven is dat zij op korte termijn (elke dinsdagavond) hun wensen voor het aantal te werken uren voor de week erop kunnen opgeven, en dat die vrijwel altijd gehonoreerd worden. Het feit dat zij alle bestellingen moeten accepteren wordt voornamelijk gezien als iets wat er gewoon bij hoort, hoewel het vervelend kan zijn wanneer je voor de laatste bestelling een eind de verkeerde kant op moet rijden.

Platformwerkers uit de categorie *crowdwork* geven aan dat dit criterium niet op hen van toepassing is.

Platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* geven aan dat dit criterium eveneens niet op hen van toepassing is, hoewel zij niet de volledige vrijheid hebben om, tijdens hun werkzaamheden, bepaalde taken wel, niet of naar eigen inzicht te doen. Toch menen zij, doordat zij kunnen kiezen welke klus zij aanvaarden, niet aan dit criterium te voldoen.

Over dit criterium zijn *chauffeurs* het wisselend eens, te meer omdat het criterium meerdere elementen in zich draagt en er verschillen zijn tussen hoe Bolt en Uber bepalen welke chauffeur, welke rit aangeboden krijgt. Over arbeidstijden zijn de meeste chauffeurs het eens: deze kunnen zij zelf bepalen (binnen de algemeen geldende taxiregels). Eén chauffeur vindt dit niet en voelt zich min of meer gedwongen fulltime te werken om zo genoeg te verdienen. Wat betreft het accepteren van ritjes vinden de meeste chauffeurs dat zij de meeste ritjes moeten accepteren en hier geen keuze in hebben, aangezien een te laag acceptatiepercentage negatief van invloed is op de kans op nieuwe ritjes. Dit verschilt wel per platform: bij Bolt is het mogelijk een actieradius in te stellen, oplopend vanaf één kilometer. Begint een ritje

binnen deze actieradius, dan moet de chauffeur deze rit accepteren. Valt het begin van de rit erbuiten, heeft de chauffeur hier de vrije keuze in. Eén chauffeur meent dat de mogelijkheid om de actieradius in te stellen, je een grotere invloed geeft op de vrijheid om ritten te accepteren of niet.

**Criterium e: de mogelijkheid om een klantenbestand op te bouwen of werk voor derden uit te voeren, wordt daadwerkelijk beperkt.**

*Riders* geven aan dat dit criterium niet op hen van toepassing is.

De meeste platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* vinden eveneens dat zij hier volledig vrij in zijn. Een minderheid geeft desondanks aan dat er wel regels zijn over het werken voor opdrachtgevers buiten het platform om, maar dat het in de praktijk wel degelijk voorkomt en zij niet weten hoe het platform deze regels zou moeten handhaven.

Eenzelfde situatie speelt zich af bij de categorie *crowdwork*. Waar de meesten aangeven dat het criterium niet op hen van toepassing is, geeft een minderheid aan dat er wel degelijk regels bestaan dat je niet buiten het platform om met klanten zou mogen werken.

Alle *chauffeurs* geven aan dat dit criterium niet op hen van toepassing is.



# Inzicht in algoritmen en data

# 5

## 5 Inzichten in algoritmen en data

In dit hoofdstuk gaan we in op de inzichten in en ervaringen met algoritmen en data. We laten eerst zien in hoeverre platformwerkers inzicht hebben in de algoritmen, in hoeverre zij behoefte hebben aan meer inzicht hierin, en wat zij van dit extra stuk inzicht verwachten. Vervolgens beschrijven we hoe de verschillende platforms algoritmen gebruiken om beslissingen te maken ten aanzien van de platformwerker. Tot slot laten we zien wat bestaande mogelijkheden zijn voor platformwerkers om gegevens over zichzelf op te vragen en wat hun behoeftes hierin zijn.

Net als in vorige hoofdstukken benoemen we interessante verschillen tussen groepen platformwerkers.

### 5.1 Inzicht in het algoritme en de behoefte hieraan

Vrijwel alle platformwerkers menen te weten hoe het platform het werk verdeelt, de tarieven bepaalt, en op welke manieren algoritmen hier een rol in spelen. Het inzicht beperkt zich in de meeste gevallen wel tot algemene termen, zoals de kennis dat er meer opdrachten uitgevoerd kunnen worden als het drukker is, maar niet exact *hoeveel meer*. Er is met name behoefte aan meer inzicht in het algoritme wanneer platformwerkers een duidelijk voordeel denken te kunnen behalen, zoals meer klussen of hogere tarieven. Dit geldt vooral voor *riders* van Uber Eats en *chauffeurs*. Daarnaast is er behoefte aan duidelijkheid waar men staat ten opzichte van andere platformwerkers, zowel in de fysieke betekenis (zijn er meerdere riders in de buurt en dus meer concurrentie), als in spreekwoordelijke betekenis (krijg ik op dit moment minder ritjes dan andere chauffeurs en wat kan ik doen om dat terug te draaien, hoeveel recensies moet ik halen om 'top seller' te worden).

*Riders* van Thuisbezorgd weten hoe het werk wordt verdeeld en welk tarief hierbij hoort: de verdiensten staan van tevoren vast en de bestellingen worden verdeeld op basis van de afstand tot het restaurant en de verwachte levertijd. Aangezien zij toch verplicht zijn elke bestelling te accepteren, hebben zij verder weinig behoefte aan meer inzicht in de manier waarop de bestellingen exact worden verdeeld.

Bij Uber Eats werkt het anders: de *riders* geven aan dat de verdienste wordt bepaald door de afstand tussen het restaurant en de klant én het aanbod van riders (weinig aanbod van riders betekent hogere verdiensten), en dat de bezorging het eerst wordt aangeboden aan de rider die zich het dichtst in de buurt van het restaurant bevindt, of wanneer het restaurant zich logisch op de route van een bezorger bevindt. Hoewel zij dus in algemene termen goed op de hoogte zijn van de werking van het platform, zouden drie van hen graag beter op de hoogte zijn van de exacte werking zodat zij de beste plek om te wachten, de snelste routes, en de kans op de hoogste tarieven hieruit kunnen afleiden. Concrete ideeën over hoe Uber Eats dit inzicht kan verschaffen geven zij niet.

De platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* zijn eveneens goed op de hoogte van de werking van het platform. Ze geven aan dat zij een gegenereerde lijst met opdrachten te zien kregen, die gesorteerd zijn op datum en tijd, waarbij de eerstvolgende klus bovenaan staat. Twee respondenten die via YoungOnes werken geven aan dat de lijst niet altijd logisch lijkt en dat sommige klussen niet gesorteerd staan op datum en tijd. Sommige klussen komen bovenaan te staan, waar naar andere klussen soms actief gezocht moet worden. Op het aangegeven tarief kan een tegenbod worden gedaan. De opdrachtgever bepaalt vervolgens naar wie de klus gaat. Bij deze beslissing spelen de ervaring en recensies van de platformwerker mee, en of diegene heeft tegengeboden. Niet elke platformwerker krijgt dezelfde lijst met opdrachten te zien: wanneer iemand vaker bij dezelfde opdrachtgever heeft gewerkt en er wederzijdse tevredenheid is, kan de platformwerker in een favorietenpool komen. Degenen in de favorietenpool krijgen eerder de gelegenheid om op klussen te reageren. Wanneer zij dit doen, krijgen zij de klus gegarandeerd. Enkele platformwerkers uit deze categorie stellen dat dit demotiverend kan werken wanneer je net begint op het platform en dat het voor nieuwe platformwerkers moeilijk is om je in een favorietenpool te werken. De platformwerkers uit deze categorie geven aan geen behoefte te hebben aan meer inzicht in de werking van de platforms, aangezien zij het idee hadden dat zij alles al doorgrondden.

*Crowdworkers* geven aan in algemene termen te weten hoe de algoritmen van Fiverr en Upwork werken, maar niet exact. Ze weten hoe het werk verdeeld wordt en wat de stappen zijn die zij kunnen ondernemen om aan meer klussen te komen of zichtbaarder te zijn voor klanten, maar een exact inzicht in berekeningen of grenswaardes ontbreekt. Niet elke crowdworker heeft hier behoefte aan. De meesten geven aan dat, gezien de kleinschalige manier waarop zij klussen aanbieden op de platforms, het voor hen niet interessant is om veel tijd te investeren in de exacte werking van het platform. Wel geven zij aan dat, wanneer zij meer zouden willen werken via het platform, of er hun hoofdkomen van zouden willen maken, zij hier wel behoefte aan zouden hebben. Zo geven twee crowdworkers die via Upwork werken aan dat het op dit moment toch gokken blijft hoe een bepaalde keuze uitpakt. Een duidelijk handleiding zou hen kunnen helpen op het algoritme in te kunnen spelen en zo meer geld te verdienen.

De meeste *chauffeurs* geven aan in algemene termen te weten hoe de algoritmen Bolt en Uber werken. Het tarief wordt automatisch (of in eigen woorden, dynamisch) bepaald op basis van vraag en aanbod binnen een bepaald gebied. Wanneer er veel vraag is naar chauffeurs en er weinig chauffeurs actief zijn, stijgen de tarieven in dat gebied. Chauffeurs kunnen deze informatie zien op hun app. De platforms geven daarnaast bepaalde scores weer, zoals een acceptatiepercentage en een klantrating. Ze geven aan dat ritjes worden aangeboden aan chauffeurs op basis van de afstand naar de passagier (en in hoeverre dit binnen de actieradius van de chauffeur ligt) en het acceptatiepercentage (of een hieraan gekoppeld prioriteitsniveau). Een chauffeur geeft aan dat een hogere klantrating ervoor zorgt dat chauffeurs gekoppeld worden aan passagiers met een hogere klantrating en dat dit vaak langere ritten zijn met een hoog tarief. Een exact inzicht in berekeningen of grenswaardes ontbreekt.

Enkele platformwerkers geven aan dat zij het interessant zouden vinden om niet alleen meer te weten over de werking van het algoritme, maar ook om hierover mee te praten of mee te beslissen. Redenen die hiervoor genoemd worden zijn: ervoor zorgen dat het werk niet moeilijker wordt gemaakt voor henzelf, of ervoor zorgen dat het werk voordeliger uitpakt voor henzelf. Zo geeft één *chauffeur* aan ervoor te willen zorgen dat het algoritme recensies in hogere mate laat meewegen bij het verdelen van ritjes, zodat hij zelf meer ritjes krijgt. Via welke weg of welk overlegorgaan dit plaats zou moeten vinden, weten zij niet. Andere platformwerkers geven aan het meepraten en meebeslissen liever over te laten aan mensen die daar meer verstand van hebben.

## 5.2 Werking van het algoritme

Zoals in 5.1 omschreven, geven platformwerkers aan dat bij alle platforms op enigerlei wijze besluitvorming plaatsvindt op basis van data of algoritmes. Zo bepaalt Thuisbezorgd volgens hen welke *rider* welke bestelling bezorgt. Uber Eats bepaalt volgens hen niet alleen welke rider welke bestelling aangeboden krijgt op basis van data en algoritmen, maar ook wat de verdienste van de bestelling is. Platformwerkers uit de categorie *bemiddeling* geven aan dat de ratings die platformwerkers hebben een rol spelen bij de besluitvorming van opdrachtgevers om iemand een bepaalde klus te geven. Bij *crowdwork* spelen reactietijd, levertijd, ervaring, recensies en het verdienen of aanschaffen van bepaalde abonnementen volgens crowdworkers een rol in de zichtbaarheid van je advertentie en in het besluit van klanten om met jou in zee te gaan. De *chauffeurs* geven aan dat ritjes worden aangeboden aan chauffeurs op basis van de afstand, hun persoonlijke acceptatiepercentage, en hun klantrating.

## 5.3 De behoefte aan dataportabiliteit en bestaande mogelijkheden

Dataportabiliteit is het recht van een individu om zijn of haar persoonlijke gegevens op te vragen die een organisatie verzamelt, om deze makkelijk door te kunnen geven aan een andere, soortgelijke organisatie. Het doel van dit recht is om individuen meer controle te geven over hun persoonlijke gegevens en om concurrentie te bevorderen door gebruikers de mogelijkheid te geven om gemakkelijk van dienst te veranderen. In het geval van platformwerk gaat het dan bijvoorbeeld om gegevens zoals opgebouwde ervaring en recensies.

Sommige platforms bieden platformwerkers al de mogelijkheid om hun eigen (geaggregeerde) data in te zien en op te slaan. Zo biedt YoungOnes al de optie om een zogeheten klus-cv te downloaden. Hierin staan bijvoorbeeld recensies van opdrachtgevers en sectoren waarin gewerkt is omschreven. YoungOnes biedt als platform echter niet de mogelijkheden om direct data te uploaden; werkervaring kan alleen summier omschreven worden. Het ontbreken van de mogelijkheid om ervaring en recensies te uploaden wordt door de platformwerkers gezien als beperking.

Een minderheid van de platformwerkers heeft behoefte aan dataportabiliteit. *Riders* geven aan dat sommige gegevens al inzichtelijk zijn, maar afgezien van het feit dat het leuk is om je eigen statistieken en werkervaring in te kunnen zien, zien zij geen verdere voordelen van de mogelijkheid om deze in te zien of te kunnen uploaden bij een ander platform.

Bijna alle *chauffeurs* geven aan geen behoefte te hebben aan dataportabiliteit. Eén chauffeur geeft aan dit handig te vinden in het geval hij via een ander platform wil gaan werken. Een andere chauffeur geeft aan de platforms en de data juist gescheiden te willen houden, aangezien de platforms ook een andere doelgroep kennen. Hij geeft aan dat hij op Uber liever reviews krijgt van zakelijke klanten of toeristen, en op Bolt liever reviews van lokale passagiers. Weer een andere chauffeur (van Bolt; Uber kijkt naar de laatste 500 ratings) geeft aan het raar te vinden dat ratings over langere tijd opgebouwd worden en zou liever zien dat deze een verjaringstermijn kennen, met het idee dat resultaten uit het verleden geen garanties bieden voor de toekomst. Op deze manier zou je altijd het beste uit jezelf moeten halen, wat een kans kan zijn om je te onderscheiden door altijd hoge ratings te behalen.

De helft van de platformwerkers in de categorieën *bemiddeling* en *crowdwork* heeft wel degelijk behoefte aan dataportabiliteit. Voordelen die zij noemen zijn:

- niet opnieuw ervaring op hoeven te bouwen;
- sneller aangenomen worden voor andere klussen;
- meer geld kunnen vragen voor hun werk vanwege hun ervaring;
- een overzicht van alle ervaring kunnen gebruiken voor het maken van cv's voor werk buiten platforms;
- het bevorderen van de kwaliteit van het werk: wanneer platforms en opdrachtgevers direct zaken kunnen doen met platformwerkers die goed werk leveren, komt dit de algemene kwaliteit van het werk ten goede (en daarmee ook de tarieven, zo hoopt een platformwerker).

Eén platformwerker uit de categorie *bemiddeling* geeft desondanks aan dat het juist een voordeel kan zijn om het werk voor verschillende platforms en bijbehorende persoonlijke data zo veel mogelijk gescheiden te houden. Op deze manier is het mogelijk om eerst op het ene platform ervaring op te doen en niet na te hoeven denken over slechte recensies, waarna je de opgedane ervaring inzet om op het andere platform alleen goede recensies te verzamelen.



# Conclusies

# 6

## 6 Conclusies

### 6.1 Beantwoording hoofdvragen

#### 1. *Hoe ervaren platformwerkers hun werk en hoe geven ze het vorm?*

De platformwerkers zijn over het algemeen tevreden over hun werk. Voordelen die zowel platformwerkers in loondienst als buiten arbeidsovereenkomst ervaren zijn een grote mate van vrijheid en flexibiliteit die platformwerk biedt en de hoge verdiensten. Nadelen aan het platformwerk worden vooral ervaren in de geringe mate van zekerheid: in de zin van financiële onzekerheid en fluctuerende tarieven, in de zin van (het ontbreken van) werknemersrechten en in de mate van afhankelijkheid ten opzichte van reviews en acceptatienormen die platforms stellen.

Platformwerk wordt door de helft van de platformwerkers met wie gesproken is als hoofdkomen gezien. Platformwerkers die het werk als bijbaan zien combineren het doorgaans met een andere baan of studie.

Platformwerkers uit de categorieën *bemiddeling* zijn daarbij het minst 'platformvast': de meerderheid van hen werkt tegelijkertijd voor een ander platform. Een minderheid van platformwerkers uit de andere categorieën werkt gelijktijdig via een ander platform.

#### 2. *In hoeverre werken de platformwerkers bewust en vrijwillig op een bepaald contract?*

De meeste platformwerkers hebben weinig invloed op hun contractvorm zodra zij voor een specifiek platform hebben gekozen. De mate waarin de keuze voor een bepaald contract bewust is geweest, verschilt. Waar sommige platformwerkers het platform hebben uitgezocht vanwege de contractvorm, is voor anderen de huidige contractvorm vooral iets dat gewoonweg bij het werk voor het platform hoort en waar zij niet bewust voor hebben gekozen. De meeste platformwerkers, zowel degenen die in loondienst werkzaam zijn als degenen die buiten arbeidsovereenkomst werken, geven aan tevreden te zijn met hun contractvorm, ook al kennen zij niet alle *ins-and-outs*. Ze stellen dat platformwerk voor hen simpelweg werkt en daarmee content zijn. Desalniettemin zijn er enkele platformwerkers die niet tevreden zijn met hun huidige contractvorm.

De meeste platformwerkers menen in grote lijnen op de hoogte te zijn van de voor- en nadelen die horen bij hun huidige contractvorm. Zij hebben hier informatie over opgezocht of gaandeweg over geleerd, via collega's, vrienden, familie of vanuit het platform. Uit dit onderzoek komt in mindere mate naar voren in hoeverre platformwerkers zich bewust zijn van de voor- en nadelen die horen bij alternatieve contractvormen.

#### 3. *Met het richtlijnvoorstel wordt een rechtsvermoeden van werknemerschap geïntroduceerd voor platformwerkers. Hoe wordt hier tegen aangekeken?*

De meeste platformwerkers voelen zich niet aangesproken door het rechtsvermoeden van werknemerschap, ondanks het feit dat zij menen dat menig criterium (in de meeste gevallen twee of meer) op hun werkzaamheden van toepassing is. Hoewel een minderheid van de platformwerkers de zekerheid van een dienstverband zou waarderen, zouden de meeste platformwerkers geen beroep willen doen op het rechtsvermoeden. Als voornaamste redenen noemen zij dat zij verwachten dat hun verdiensten en de mate van flexibiliteit en zelfstandigheid ten nadele zullen veranderen wanneer zij in dienst treden. De minderheid van de platformwerkers die aangeeft eventueel een beroep te willen doen op het rechtsvermoeden, zou eerst een nadere uitwerking willen zien waarin duidelijk wordt wat dit voor hen persoonlijk zou betekenen.

#### 4. *Hoe kan inzicht in het algoritme van de app of website via welke zij werken de positie van de platformwerkers versterken?*

Vrijwel alle platformwerkers menen in de basis te weten hoe data en algoritmen worden gebruikt om beslissingen te maken ten aanzien van platformwerkers, hun werkzaamheden, en de verdiensten. Zij gebruiken deze kennis om sneller aan werk te komen en klussen met hogere tarieven uit te kunnen voeren. De meeste platformwerkers geven aan al voldoende inzicht te hebben in de werking van het platform, of de tijdsinvestering niet te willen doen om het inzicht te verbeteren. De platformwerkers die wel



inzicht zouden willen, zien vooral voordelen in het efficiënter en lucratiever maken van hun werkzaamheden. Enkele platformwerkers geven aan om deze reden te willen meepraten of meebeslissen over de werking van algoritmes.

## 6.2 Conclusies

Uit deze bevindingen trekken wij de volgende conclusies:

1. De meeste platformwerkers geven aan op dit moment niet geïnteresseerd te zijn in het doen van een beroep op het rechtsvermoeden van werknemerschap. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de meeste platformwerkers vrijwillig kiezen voor een bepaald type platform of type werk vanwege de hoge verdiensten, flexibiliteit en autonomie, en dit op vinden wegen tegen eventuele werknemersrechten horend bij een arbeidsovereenkomst.
2. De keuze voor een bepaalde arbeidsrelatie is niet altijd een bewuste keuze; sommige platformwerkers kiezen een platform en daarmee ook hun arbeidsrelatie. Niet alle platformwerkers zijn op de hoogte van de wet- en regelgeving die bij hun arbeidsrelatie hoort. Alternatieve manieren om hetzelfde werk te doen via een andere arbeidsovereenkomst zijn niet altijd in beeld. Het is goed mogelijk dat met meer inzicht in wet- en regelgeving en in alternatieve werkvormen (een deel van) de platformwerkers een andere keuze voor een arbeidsrelatie zou maken.
3. Werknemersrechten lijken minder belangrijk naarmate de verdiensten voor het werken buiten arbeidsovereenkomst hoger zijn. De platformwerkers buiten arbeidsovereenkomst die hun verdiensten als voornaamste voordeel noemden, waren minder geïnteresseerd in de voordelen van een arbeidscontract. Platformwerkers in loondienst, met relatief lage verdiensten, waren juist vol lof over de werknemersrechten en secundaire arbeidsvoorwaarden van hun contract. Wanneer de verdiensten als laag worden ervaren door platformwerkers buiten arbeidsovereenkomst, komt er een stuk meer kritiek op het gebrek aan werknemersrechten dat zij ervaren. Dit is vooral waarneembaar binnen de groep zelfstandigen die hun verdiensten omlaag hebben zien gaan als het gevolg van seizoenseffecten, toegenomen concurrentie op steeds populairder wordende platforms als YoungOnes, of zij die ervaren dat de arbeidsvoorwaarden in de branche al langer onder druk staan en dat hier door de platforms op in wordt gespeeld.
4. De verkeerde kwalificatie van arbeidsrelaties wordt niet altijd als zodanig herkend door platformwerkers. Zo geven platformwerkers aan dat zij zich geheel vrij voelen in hun werkmatige doen en laten, maar dat tegelijkertijd veel criteria op hun werk van toepassing zijn en het platform zeggenschap heeft over hun werk. De criteria uit het richtlijnvoorstel worden door een deel van de platformwerkers aangemerkt als normale criteria voor welke (werk)relatie dan ook (voornamelijk criteria b en c). Dit kan enerzijds de vraag doen rijzen of platformwerkers de kennis hebben om hun arbeidsrelatie goed te kunnen kwalificeren en in hoeverre platformwerkers überhaupt op een dergelijke manier met hun werk bezig zijn. Anderzijds rijst de vraag of deze criteria – gezien vanuit de werkende – onderscheidend genoeg zijn.
5. Platformwerkers lijken een hoge mate van zeggenschap te ervaren over het werk dat ze doen en de keuzes die zij hierin kunnen maken, terwijl die feitelijke keuzevrijheid soms beperkt is. Zo is de keuze om een bepaalde bestelling of rit te accepteren of een bepaalde klus uit te voeren gebonden aan een bepaalde plaats, tijd, en tariefstelling, of bestaan er sancties wanneer hier niet aan voldaan wordt. In het geval van platformwerkers in *bemiddeling* is deze keuze daarbij ook nog afhankelijk van uiteindelijke instemming van de opdrachtgever.
6. Bij het deel van de platformwerkers dat buiten arbeidsovereenkomst werkt, bestaat een beeld dat de arbeidsrelatie tussen platformwerkers en de platforms onveranderbaar is en er gewoon bij hoort. Het idee dat het platform hierin kan bewegen, al dan niet gedwongen door nieuwe wet- en regelgeving, wordt niet altijd herkend.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)