



Inclusief platformwerk

Nieuwe kansen op waardevol werk
via online arbeidsplatforms

Redactie:

Laura Lamers (Universiteit Twente)

Luc Dorenbosch (NSvP)

Bruno Fermin (SBCM)

Met ook bijdragen van:

Hardy van de Ven (TNO)

Jeroen Meijerink (Universiteit Twente)

Sarika Verbiest (Voorheen TNO)

Martijn Arets (Professional Outsider Consultancy)

Met dank aan:

SetUp Medialab

Merijn van Moll

Ruben van de Ven

Colofon

Dit boek is een uitgave van NSvP en SBCM en de uitkomst van de Challenge Inclusief Platformwerk tussen 2021-2023.

Redactie: Laura Lamers, Luc Dorenbosch, Bruno Fermin.

Grafische vormgeving: Zichtbaar, Arnhem

Gegevens uit deze publicatie mogen uitsluitend worden overgenomen met toestemming van de NSvP en SBCM.

ISBN/EAN: 978-90-824202-4-1

© NSvP, SBCM 2023

De NSvP maakt zich hard voor mens en werk. We werken aan een arbeidsmarkt die toegankelijk is voor iedereen, waar technologie vóór de mens werkt en toekomstbestendig is. Door te investeren in kennis en maatschappelijk initiatief, door kansen te bieden aan frisse denkers en onbenut talent, jagen we vernieuwing aan; zodat werken voor iedereen werkt.

Bijdragen aan passend, betaald en duurzaam werk voor mensen met een afstand tot op de arbeidsmarkt. Dat is de missie van SBCM, het Kenniscentrum en Arbeidsmarkt- & Opleidingsfonds voor de sociale werkgelegenheid. SBCM ontwikkelt kennisproducten en praktische instrumenten, biedt trainingen en organiseert kennisdelingsbijeenkomsten.



NSvP
Rijnkade 88
6811 HD Arnhem
info@nsvp.nl
026 - 44 57 800
www.innovatiefinwerk.nl



SBCM
Lange Voorhout 13
2514 EA Den Haag
info.sbcm@caop.nl
070 - 37 65 847
www.sbcm.nl

Ondanks de huidige krapte op de arbeidsmarkt lukt het nog steeds niet iedereen om toe te treden tot de arbeidsmarkt en structureel mee te doen. Een relatief nieuw fenomeen op de arbeidsmarkt zijn online arbeidsplatforms die voor een match van vraag en aanbod kunnen zorgen, bijvoorbeeld via een algoritme. Platformwerk zoals het bezorgen van maaltijden en andere kortstondige online of offline klussen zijn niet per se nieuw qua inhoud, maar wel in vorm: ze kunnen relatief laagdrempelig worden ingevuld en tijdsflexibel worden opgepakt. Het werk is met name interessant voor groepen zoals migranten en studenten. Zij kunnen (bij)verdiene n terwijl ze bijvoorbeeld nog geen startkwalificatie hebben, de taal nog niet machtig zijn of een studie moeten afronden. Maar is er nog meer mogelijk?

Platformwerk blijkt nog door een veel bredere groep te worden opgepakt, al is het totale aantal platformwerkers in Nederland (nog) gering. Van alle 15- tot 75-jarigen heeft 0,7 procent de laatste maand minimaal één uur via een platform gewerkt. Dat komt volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) neer op 86.000 personen (Klijs Kösters Smits, 2022). Deze groep is daarbij ook zeer divers. Uit steekproeven (Ter Weel et al., 2020; Verbiest et al., 2020) blijkt dat mensen van alle leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus momenteel platformwerk verrichten en dat een aanzienlijk deel een niet-Nederlandse nationaliteit heeft. Ook de redenen om platformwerk te doen lopen uiteen: uit nood, flexibiliteit en/of plezier bijvoorbeeld.

Platformwerk, kan het ook anders?

Als we het hebben over 'mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt', is het de vraag tot welke arbeidsmarkt men dan precies een afstand heeft. De reguliere arbeidsmarkt van werkgevers die mensen wél of niet aannemen of inhuren werkt anders dan de online 'gemeedieerde' arbeidsmarkt. In deze arbeidsmarkt gaat het niet over vacatures en banen, maar eerder over (micro)klussen, gigs en projecten. Dit kan voordelen hebben voor kwetsbare groepen die moeilijk een voet tussen de deur krijgen bij reguliere werkgevers, vanwege een stigma of omdat het voor hen fysiek of mentaal moeilijk blijkt om te werken in reguliere banen.

Toch is dat niet hoe de wereld van het platformwerk bekend staat. De negatieve kanten komen vaak voor het voetlicht: je staat er als zelfstandig platformwerker voornamelijk alleen voor, zonder contract, met weinig zekerheden en weinig regelruimte. Een algoritme dicteert het werk. De recente processen van de vakbond tegen platformbedrijven als Deliveroo (maaltijdbezorging) en Helpling (schoonmaak) over de schijnzelfstandigheid van platformwerkers bepalen mede het algemene beeld. Vanuit dit standpunt is platformwerk een slecht en slap aftreksel van écht werk. Iets wat we niet zouden moeten willen. Kan het ook anders?

Tijd- en soms locatie-ongebonden klussen die via de online platforms worden aangeboden kunnen ook een opening bieden voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Deze worden in bestaande publicaties slechts beperkt belicht, ze worden overschaduwd door het debat over de wettelijke status van de platformwerker. Een uitvoerige analyse door Sociaal Cultureel Planbureau (Rözer, van der Torre en Roeters, 2021) concludeerde dat er zeker nog welkome ruimte is voor innovatie en kwaliteit van platformwerk, mits kansen ook daadwerkelijk worden benut, risico's (van schijnzelfstandigheid) worden beperkt en een eerlijk speelveld kan worden gecreëerd.

Dit boek gaat daarom over de kansen van platformwerk. Waarom zouden we het wél moeten willen? En in welke vorm? In deze publicatie willen we de kansen beter in beeld brengen; vooral voor kwetsbaren groepen op de arbeidsmarkt. De centrale vragen in dit boek zijn daarom:



- *Wanneer spreken we van inclusief platformwerk?*
- *Wat zijn de inclusie-kansen en inclusie-uitdagingen van platformwerk?*
- *Hoe kunnen de kansen van platformwerk beter worden benut voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt?*
- *Wat vraagt dat van platforms en omringende partijen?*
- *Welke inspiratie is te putten uit bestaande voorbeelden?*

De platformuitdaging

In een opiniestuk in het Financieel Dagblad van 26 november 2020 pleitte hoogleraar Ton Wilthagen er al voor om platformwerk meer de ruimte te geven, vooral om de achterblijvende arbeidsparticipatie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te bevorderen (Wilthagen, 2020). Platforms kunnen worden beschouwd als marktplaatsen die transacties tussen kopers en verkopers faciliteren. Online platforms brengen vraag en aanbod op efficiënte wijze samen, meestal aan de hand van een algoritme. Volgens Wilthagen blijft er enerzijds veel aanbod van werk liggen dat door reguliere bedrijven niet wordt opgepakt en door platformbedrijven wel. Anderzijds blijft de arbeidsparticipatie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt achter. Met andere woorden, we hebben meer werk nodig voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en platformbedrijven zouden daarin kunnen voorzien. Zoals Wilthagen het in het FD-artikel stelt: "Banen, projecten, klussen: als het maar werk is!"

De klusseneconomie verdient juist volop ruimte

Baantje naast bijstand is een opstap naar zelfstandigheid

In dezelfde tijd verscheen een onderzoek van de Universiteit van Utrecht van Sanne Boschman en collega's (2021) waaruit bleek dat werken naast de bijstandsuitkering de kans vergroot om duurzaam financieel zelfstandig te worden. Per gemeente verschilt echter het beleid hieromtrent. Bij de een heb je meer ruimte zonder dat het inkomen ten koste gaat van de uitkering, de andere gemeente is strenger. De onderzoeksconclusie is dat beleid nog vaak gericht is op het herwinnen zelfstandigheid via een voltijdse baan, terwijl het stimuleren van kleinere baantjes ook effectief kan zijn. Daarin kunnen platforms ook een rol spelen.

Platformisering is een groeiende ontwikkeling die kansen zou kunnen bieden, mits dit op de juiste manier wordt ingezet, vormgegeven en georganiseerd. Een deel van het platformwerk zou geschikt kunnen zijn of gemaakt kunnen worden voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Maar hoe?

In de literatuur over platformwerk wordt regelmatig benoemd dat platformwerk een mogelijkheid biedt om op een laagdrempelige manier te participeren, inkomen te verwerven en werkgelegenheid te creëren. Daarnaast kunnen zzp'ers zich er gemakkelijker mee organiseren, kan zwart werk wit gemaakt worden en kan ondernemerschap ermee worden gestimuleerd door mensen een opstapje te bieden (Verbiest et al., 2020). Platformwerk biedt kortom juist ook kansen aan mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Om de inclusieve kansen en uitdagingen van platformwerk in de praktijk verder te laten onderzoeken hebben NSvP en SBCM samen in 2021 een zogenaamde 'Challenge' uitgeschreven.

Challenge Inclusief platformwerk

De Challenge Inclusief Platformwerk was bedoeld om, naast inhoudelijk verdieping, partijen in het veld uit te dagen om te laten zien wat er nodig is om platformwerk meer inclusief te maken. De geformuleerde uitdaging was heel concreet:



Laat voor een bedrag van maximaal €50.000 zien hoe het organiseren van werk via online arbeidsplatforms kan bijdragen aan waardevol werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

In totaal tien partijen dienden een voorstel in, waarvan er drie een innovatiesubsidie van €50.000 ontvingen om hun platformidee in de praktijk (verder) te brengen. De ervaringen en uitkomsten van de winnende Challenge-projecten komen in dit boek aan bod, naast interessante raamwerken om naar platformwerk te kijken op een inclusieve manier. Ook zullen we veel andere voorbeelden geven van manieren waarop platformwerk nieuwe kansen op werkgelegenheid biedt.

Leeswijzer

Dit boek is verdeeld in zes hoofdstukken en drie intermezzo's waarin diverse auteurs hun inzichten over inclusief platformwerk delen. We beginnen met een introductie van de winnende Challenge-projecten. Hoe zetten zij stappen in het bieden van nieuwe kansen aan mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt? Welke platformprincipes hebben ze toegepast of ontwikkeld? Hierna gaat dit boek meer de diepte in.

Zo bieden Hardy van de Ven en Sarike Verbiest van TNO in hoofdstuk 2 een 'actieraamwerk' voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms om te kijken op welke elementen het platformwerk zelf meer inclusiever zou kunnen worden. Met dit actieraamwerk kijken zij vervolgens naar de Challenge-projecten om concreet te maken hoe platforms dit praktisch kunnen doen.

In hoofdstuk 3 kijken Jeroen Meijerink en Laura Lamers van Universiteit Twente verder dan alleen het platformwerk zelf. Want wat maakt dat een digitaal arbeidsplatform zelf levensvatbaar is en welke ontwerpkeuzes zijn er te maken? Met de ecosysteem benadering laten ze zien dat platformorganisaties zelf ook inclusiever kunnen ondernemen door het betrekken van meerdere stakeholders.

In hoofdstuk 4 gaan Laura Lamers en Jeroen Meijerink dieper in op de kansen van het fenomeen van de sociale coöperatie waarin mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie zich verenigen. Wat kan een digitaal platform aan deze coöperatieve organisatievorm toevoegen aan slagkracht en inclusiviteit?

In hoofdstuk 5 gaat platformexpert Martijn Arets verder op de vraag hoe platforms zich eerlijker kunnen manifesteren. Moeten ze niet meer nadenken over hoe de platformwerkers worden geïncludeerd bij de weg die een arbeidsplatform gaat. We zien nu al in de praktijk dat platformen komen en gaan. Dat maakt de continuïteit van werk kwetsbaar. Hoe kunnen platforms werk maken van een 'exit by design'?

In hoofdstuk 6 sluiten we af met een korte terugblik en formuleren we vanuit de NSvP en SBCM enkele ideeën en te nemen acties ten behoeve van een meer inclusieve platform wereld.

De drie intermezzo's tussen de hoofdstukken door moeten aan het denken zetten. De verbeelding prikkelen. Hierin komen diverse (succes)cases aan bod die meer inzicht bieden in hoe sociaal én inclusief ondernemen kan werken en hoe ook online platformwerk nieuwe kansen kan bieden voor mensen die niet zo makkelijk werk vinden bij een reguliere werkgever. Enkele kunstprojecten die dit tastbaar maken zullen aan bod komen.

Bronnen in dit hoofdstuk

- Boschman, S., Maas, I., Vrooman, J.C., & Kristiansen, M.H. (2021). From social assistance to self-sufficiency. Low income work as a stepping stone. *European Sociological Review*, online first.
- Klijs, B., Kösters, L., & Smits, W. (2022). Platformwerk in cijfers. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 38(4), 548-562.
- Rözer, J., Van der Torre, A., & Roeters, A. (2021). Platformisering en de kwaliteit van werk. Een kennissynthese. Den Haag: SCP.
- Ter Weel, B., Kesteren, J. van, & Werff, S. van der, (2020). *Meting kluseconomie*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Verbiest, S.E., Ven, H. van de, & Bergh, R. van den, (2020). *Platformarbeid in kaart brengen*. Een verkennend onderzoek uitgevoerd binnen het Kennisinvesteringsprogramma Future of Work 2019-2020. Leiden: TNO.
- Wilthagen, T. (2020). De klusseneconomie verdient juist volop ruimte. *Het Financieele Dagblad*, pagina 25, 26-11-2020.

Challenge Inclusief Platformwerk

Wie gingen de uitdaging aan?

Uit de PlatformChallenge die NSvP en SBCM in 2021 uitgeschreven zijn drie projecten voortgekomen. De uitdaging was om te laten zien hoe platformwerk inclusiever zou kunnen en een bijdrage kan leveren aan de toetreding van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. De geselecteerde initiatieven richten zich elk op aparte inclusieve vraagstukken in de platformpuzzel.



LaNSCO United

Inclusieve uitdaging: meer werk genereren voor startende ondernemers met een uitkering
Ontwikkeld: een online platform als hefboom voor startende ondernemers binnen sociale coöperaties

Werksoorten: o.a. catering, (social) media design, kunst/portretschilders en welzijn/gezondheid



Een online platform waarop alle sociale coöperaties hun diensten en producten kunnen aanbieden. Dat is LaNSCO United, een initiatief van LaNSCO, het Landelijk Netwerk voor Sociaal Coöperatief Ondernemerschap. Met dit platform wordt het aanbod van sociale coöperaties overzichtelijk in beeld gebracht en worden

bedrijven en particulieren die bewust en sociaal willen inkopen, geholpen om geschikt aanbod te vinden. (Lees meer over sociale coöperaties in hoofdstuk 4).

Wat is een sociale coöperatie?

Sociale coöperaties zijn een relatief nieuw en groeiend fenomeen. Het is een innovatieve constructie die het voor mensen met weinig inkomen mogelijk maakt via eigen coöperatieve activiteiten hun (inkomens)positie te verbeteren. In steeds meer Nederlandse steden ontstaan sociale coöperaties waarin steeds meer mensen kunnen participeren. Op dit moment zijn er in Nederland 25 sociale coöperaties actief, met in totaal ruim 170 leden. Vaak hebben zij door verschillende oorzaken (psychische kwetsbaarheid, lichamelijke beperking, taalachterstand) geen betaalde baan en komen zij ook na verschillende trajecten van de gemeente niet verder. Binnen een sociale coöperatie vinden mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie elkaar. Ze inspireren elkaar, wisselen ervaringen uit en kunnen elkaars competenties versterken. Zo is

de een goed in netjes werken en de ander juist in contacten leggen. Daarnaast is er veel ruimte voor coaching en begeleiding binnen de coöperaties. Gemeentes profiteren ook mee, want ook zij hebben er belang bij dat mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie meedoen in de maatschappij. De deelnemers van sociale coöperaties stromen uit zodra ze structureel voldoende omzet draaien om zich definitief te kunnen vestigen als ondernemer.

Voordelen

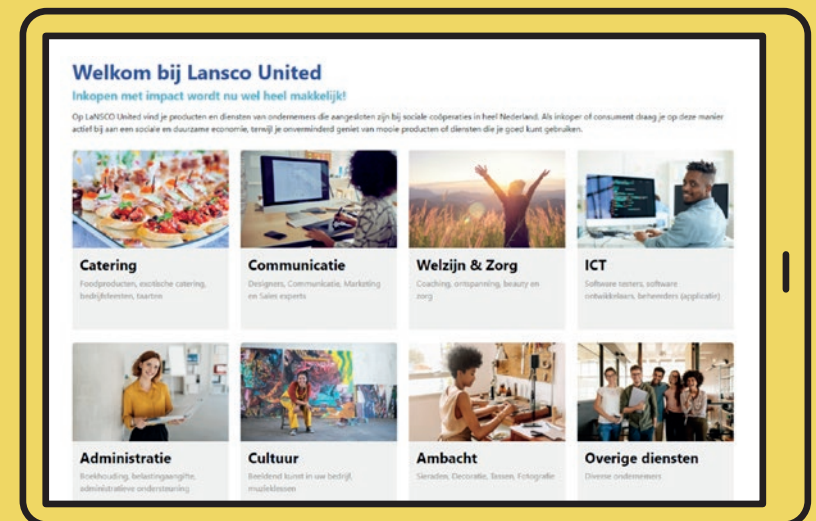
De coöperaties zijn lokale initiatieven, dus het is logisch dat zij zich lokaal presenteren. Maar tussen de 25 coöperaties actief in Nederland is er nog te weinig onderlinge samenwerking. Zeker als het gaat om de verkoop van diensten en producten. Een online platform kent enkele voordelen:

- Transparantie van het aanbod: werkgevers kunnen een stuk eenvoudiger sociaal inkopen. Als je als landelijk bedrijf sociale impact wil maken en gebruik wil maken van het aanbod van deze sociale diensten, dan moet je nu nog coöperatie voor coöperatie af voor het aanbod.

- Samenwerking tussen leden: leden met gelijksoortige producten kunnen samenwerken aan grotere opdrachten, van elkaar leren en werk dat blijft liggen overnemen.
- Groter bereik en bekendheid: het platform biedt rechtstreekse contacten met (nieuwe) bedrijven die van hun diensten en producten gebruik willen maken.

Sociale impact

De eerste transacties via het platform zijn inmiddels een feit. Ook worden nieuwe landelijke initiatieven (BridgeWorks) gekoppeld aan LaNSCO United, waardoor het aanbod groeit. Het potentiële aanbod wordt daarbij ook groter. Eind 2025 is de verwachting te kunnen groeien naar 55 sociale coöperaties, met elk tien leden.



Bron

Artikel NSvP Website (2021) 'Sociale coöperaties werken samen via platform voor meer social impact'

Challenge Inclusief Platformwerk



CurrentCrew-app

Inclusieve uitdaging: meer kansen op werk en opleiding bieden aan mensen met detentie-achtergrond

In ontwikkeling: een app als matchmaker voor het koppelen en stapelen van losse opdrachten tot een duurzaam arbeidsmarkttraject

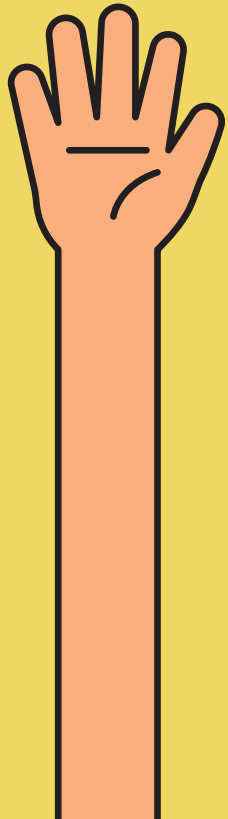
Werksoorten: o.a. bouw, schoonmaak, horeca, energiesector, installatie- en isolatietechniek



Het Rotterdamse CurrentWerkt is een uitzendorganisatie voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, met de focus op mensen met een detentieachtergrond. De organisatie is in 2018 opgericht en heeft inmiddels zo'n 250 mensen naar duurzaam, passend en betaald werk begeleid. De kandidaten worden in een loods in Rotterdam klaargestoomd voor het werk. In toenemende mate bieden bedrijven ook kleinere tijdelijke klussen aan, die in de bestaande constructie van CurrentWerkt niet konden worden opgepakt. Via een nieuwe CurrentCrew-applicatie kunnen losse opdrachten gekoppeld worden aan een duurzaam arbeidsmarkttraject.

Voordelen

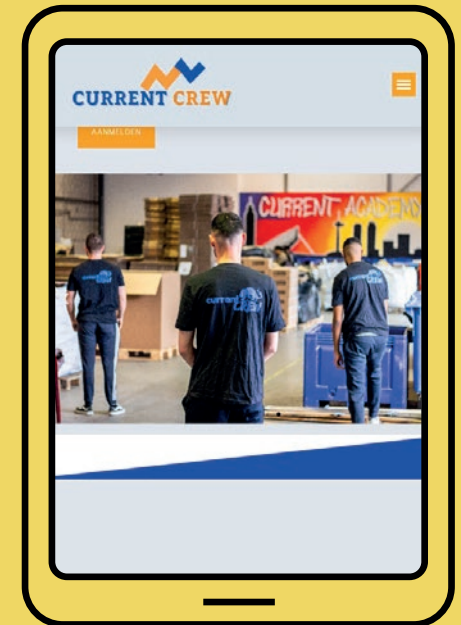
Via het platform kunnen werkzoekenden ingezet worden op reguliere, kortere klussen en spoedklussen op het terrein van de bouw, schoonmaak, horeca, energiesector, installatie- en isolatietechniek en nog veel meer. Een leermeester zorgt ervoor dat werkzoekenden op meerdere terreinen ervaring op kunnen doen en zo ook via uiteenlopende tijdelijke en kortdurende klussen uit de uitkering kunnen worden geholpen. Het idee is dat platformwerkers met gebruik van de CurrentCrew-app duurzaam aan het werk blijven door verschillende tijdelijke klussen achter elkaar te plannen.



Beoogde sociale impact

De applicatie is nog in ontwikkeling. Getest worden de modules waarbij de werkzoekende op zijn persoonlijk profiel kan zien welke nieuwe klussen er klaarstaan en hij zijn interesse kenbaar kan maken. CurrentWerkt vult de applicatie met werk en doet de matching met de opdracht in persoon.

Daarnaast ziet CurrentWerkt ook de meerwaarde van een community-functie, zodat de kandidaat – ook al is hij voor een opdrachtgever buiten aan de slag – toch verbonden is met CurrentWerkt en mensen met eenzelfde detentiegeschiedenis. Ex-gedetineerden lopen vaak tegen dezelfde problemen op en zij kunnen elkaar helpen. Ook kan de applicatie bijdragen aan een makkelijkere administratie richting de gemeente, waarbij gewerkte uren automatisch worden verrekend met de uitkering.



Bron

Artikel NSvP Website (2021) 'Platformwerkers duurzaam aan het werk door tijdelijke klussen te stapelen'.

Challenge Inclusief Platformwerk

KlusCV

Inclusieve uitdaging: meer werkzekerheid door te beschikken over eigen transactie- en reputatiedata zodat deze bij een nieuwe loopbaanstap (evt. naar een ander platform) kunnen worden meegenomen

Doorontwikkeld: een digitaal getuigschrift (KlusCV) dat hangt aan bestaande platforms en makkelijk te downloaden is

Aangesloten platformen: o.a. YoungOnes, Charly Cares, Roamler



Platformwerk als opstapje naar de reguliere arbeidsmarkt is positief, maar wat gebeurt er daarna? Op dit moment kunnen platformwerkers hun data niet meenemen naar andere platformen. Zij kunnen hun profiel ook niet gebruiken om opdrachten te krijgen buiten de kluseconomie. Daarom is de 'portabiliteit' belangrijk. Hier gaat het bij KlusCV om. Zes aangesloten klusplatformen gaan het mogelijk maken dat werkenden met één druk op de knop een digitaal getuigschrift kunnen downloaden. De verwachting is dat dit hun kansen op de arbeidsmarkt aanzienlijk vergroot.

Voordelen

Politici en belangenbehartigers volgen platformen kritisch omdat zij zich zorgen maken over zaken als veiligheid, verzekering en een eerlijke vergoeding voor werkenden. Toch zien zij ook de voordelen. Zo verlaagt de kluseconomie drempels om toe te treden tot de arbeidsmarkt. Door te werken via het platform bouwen werkenden een profiel op met data over onder meer het aantal volbrachte taken en opdrachtgevers en over klantwaarderingen, aan de hand van geschreven reviews en gegeven sterren. Dit overzicht draagt bij aan het vertrouwen van de (potentiële) opdrachtgever in de platformwerker. Een goed gevuld profiel leidt doorgaans tot meer werk en soms ook tot betere verdiensten. Maar om ook echt profijt te hebben van deze werkervaring in een volgende loopbaanstap is het belangrijk dat de platformwerker over deze data kan beschikken. Anders blijft een platformwerker gevangen in het platform waar de ervaring is opgedaan.

Sociale impact

Uit eerder onderzoek blijkt dat platformwerkers groot voorstander zijn van het idee om hun data mee te nemen en te gebruiken op andere platformen en werk- en opdrachtgevers buiten de kluseconomie. Het gaat daarbij zowel om reputatie- als transactiedata. Verder blijkt uit het onderzoek dat geïmporteerde data bijdragen aan het vertrouwen van de nieuwe opdrachtgevers in de platformwerker, wat de kansen vergroot op vervolgwerk (zie ook hoofdstuk 5).



Generereerd op 28 februari 2023

Charlotte van Zon

charlotte.vz@gmail.com

★★★★★ Op basis van 16 beoordelingen

Charly Cares

Oppassen via Charly Cares is de beste oppas (bijbaan). Je werkt op momenten wanneer het jou uitkomt en bepaalt je eigen uurtarief. Meld je nu aan voor een online kennismakingsgesprek en ga oppassen bij de leukste gezinnen bij jou in de buurt. Jij kiest zelf waar, wanneer en hoe vaak je oppast.

Platformwerk

Mensen die werken op platforms zijn over het algemeen zelfstandig en hebben brede ervaring in meerdere sectoren waardoor ze makkelijk hun weg vinden binnen elk bedrijf of project. In dit KlusCV vindt je een samenvatting van de ervaring die Charlotte heeft opgedaan bij Charly Cares.

Charlotte heeft 16 klussen afgerond bij 8 opdrachtgevers.

De eerste klus via Charly Cares was 12 april 2022.

In 97% van de gevallen kwam zij opdagen voor de klus.

Oppassen

8 klussen

★★★★★

Kinderverzorging, geduld en flexibiliteit, communicatievaardigheden.

Charlotte heeft meest gewerkt voor

1. Bram & Janneke
2. Sandra & Peter
3. Jack & Kaylee
4. Mohamed & Amira
5. Fenna & Stef

Dit vinden werkgevers van Jacob

- ★★★★★
15 oktober 2022
Het was heel fijn om samen te werken met Charlotte. Ze was altijd op tijd en kan goed met de kleine omgaan. Ik zou haar zo nog een keer aannemen!
- ★★★★★
20 oktober 2022
Charlotte was fantastisch! Onze kinderen waren meteen op hun gemak bij haar en ze was heel goed in het verzinnen van leuke activiteiten om ze bezig te houden.
- ★★★★★
29 oktober 2022
We waren zo blij met Charlotte. Ze was heel flexibel en was bereid om ons last-minute te helpen toen we een oppas nodig hadden. We waren ook blij met haar communicatie, ze stuurde ons regelmatig updates zodat we wisten hoe het met de kinderen ging terwijl we weg waren.

Quotes over Charlotte

Bram & Janneke

"We waardeerden Charlotte's aandacht voor detail - ze volgde onze instructies precies op en zorgde ervoor dat alles soepel verliep terwijl we weg waren."

Bron

Artikel NSvP Website (2021) 'Met KlusCV meer loopbaankansen voor platformwerkers?'

Inclusief platformwerk: een definitie en raamwerk

Sarike Verbiest (voorheen TNO)
Hardy van de Ven (TNO)

Op welke wijze dient platformwerk vormgegeven te worden om de kansen voor kwetsbare groepen daadwerkelijk te verzilveren en daarbij eerlijk en waardig werk te waarborgen? In dit hoofdstuk bieden we allereerst een handzaam raamwerk voor inclusief platformwerk. Het laat zien hoe we de inzetbaarheid van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt kunnen bevorderen.

We starten dit hoofdstuk met een definitie van platformwerk en een overzicht van werksorten die in Nederland worden aangeboden via actieve platforms. Daarna gaan we in op de factoren die werk geschikt maken voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, inclusief werk dus. Vervolgens gaan we dieper in op de vele verschijningsvormen en kenmerken van platformwerk en welke kansen en uitdagingen voor inclusiviteit hieraan verbonden zijn. Dit resulteert in een raamwerk. Tot slot laten we aan de hand van dit raamwerk zien hoe twee deelnemers aan de NSvP/SBCM Challenge Inclusief Platformwerk invulling hebben gegeven aan de inclusiviteit van hun initiatief. Welke kansen en uitdagingen kwamen zij tijdens de challenge tegen?

Wat is platformwerk?

Gebruikte definitie platforms

Online platforms kunnen in het algemeen worden beschouwd als digitale marktplaatsen die transacties tussen kopers en verkopers faciliteren. Ze brengen vraag en aanbod met behulp van technologie/een algoritme bij elkaar. Er bestaan verschillende soorten online platforms. We focussen ons hier op het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in arbeid, middels een online platform. Dit noemen we platformwerk. Er vindt matching plaats tussen mensen die op zoek zijn naar iemand die een dienst kan verlenen (zoals een taxirit of het schoonmaken van een huis) en mensen die die dienst zouden kunnen verlenen (zoals een chauffeur of een schoonmaker). De mensen die de dienst in kwestie verlenen, noemen we platformwerkers. Inmiddels zijn er in Nederland in bijna elke sector platforms actief. Het platformwerk is zeer divers van aard (Verbiest et al., 2020). In de eerste helft van 2022 werkte 0,7 procent van de beroepsbevolking de laatste maand minimaal 1 uur via een platform (Klijns, Kösters & Smits, 2022). Dat komt neer op 86.000 personen.

Diversiteit in sectoren en werksorten

In de studie van Verbiest et al. (2020) zijn 73 bestaande platforms onderzocht die actief zijn in Nederland (TNO-rapport 'Platformarbeid in kaart brengen'). Platforms in Nederland bevinden zich in veel en verschillende sectoren en beroepen, in minstens twaalf segmenten, van zorg tot bouw en van horeca tot transport. Veel platforms richten zich niet op één of enkele specifieke sectoren, maar matchen voor een grote diversiteit aan werkzaamheden. Het is daarmee geen sectorspecifieke ontwikkeling maar een organisatievorm die arbeidsmarkt-breed voorkomt.

De volgende twee kenmerken vormen de twee assen van onderstaand schema waarin we de ons bekende platformwerksoorten hebben verdeeld.

- **Fysiek en online werk.** Er valt een onderscheid te maken tussen fysiek en online werk: moet het werk op een fysieke locatie worden uitgevoerd of kan het ook (vanuit huis) online?
- **Skills-niveau van de klussen.** Een ander relevant kenmerk betreft het skills-niveau van de klussen die worden aangeboden op het platform. Is hiervoor weinig opleiding vereist of betreft het specialistisch werk?

Tabel 2-1 toont schematisch dat bestaande platforms zeer divers werk matchen. Het gaat om werk dat ook al voor de opkomst van platforms bestond, maar waarbij de matching nu efficiënter plaatsvindt dan voorheen. Soms gaat het ook om 'nieuw' werk, zoals online 'klikwerk' dat is bedoeld om Artificial Intelligence (AI) systemen te trainen op het herkennen van patronen. Ook knippen sommige platforms bestaand werk/bestaande processen op in kleinere simpele deeltaken (microtaken) en passen daarop gamificatie toe: de werker speelt een game en voert daarmee bijvoorbeeld automatisch data in of traint daarmee automatisch een AI-systeem. Dit versimpelde en 'opgeleukte' werk zou kansen kunnen bieden om passend werk te vinden voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. De volgende paragraaf gaat in op mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Op welke wijze is werk inclusief te maken, zodat zij duurzaam aan het werk kunnen komen?

Tabel 2-1: Welk werk wordt er verricht op/via arbeidsplatforms

Niveau	Fysiek platformwerk	Online platformwerk
Lager skills-niveau	Maaltijdbezorging Taxivervoer Vervoeren/bezorgen goederen Schoonmaak Tuinieren Lamp ophangen Productschappen fotograferen Prijzen noteren Kassawerk Vakkenvullen Afwassen Garderobe-werk Honden uitlaten Huisdierenoppas Magazijnwerk Hulp in de land- en tuinbouw Groenvoorziening	Vragenlijsten invullen Meedoen aan experimenten Data-entry Data-clean-up Internet searchen Stemmen op een youtube video Profiel/account aanmaken Foto's uploaden Fotoherkenning t.b.v. AI-training
Middelbaar skills-niveau	Kinderopvang Ouderenzorg Thuiszorg Kraamzorg PC-installeren Mystery shoppen Promotiemateriaal opbouwen Winkel-medewerker Hulpkok Barman/vrouw Kelner Barista Honden trimmen Gidsen Verbouwen en renoveren Cv-installatie Installatie slimme meters Tuin- en straatwerk	Video's en animaties maken Voice-over inspreken Song writing Muziek componeren/mixen Sound design Podcasts editen Influencing Transcriptie
Hoger skills-niveau	Verpleging Zelfstandig kok Ontwerpen bouw Financieel-, juridisch of HR-advies Organisatie & management Projectmanagement IT, Cyber security Bijles en huiswerkbegeleiding	Grafisch ontwerp Web design Logo design Programmeren Schrijven en vertalen Taalles Marktonderzoek Communicatie

Wat is inclusief werk en wie hebben een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt?

Net als platformwerkers vormen ook mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt een diverse groep. In dit boek vatten we de definitie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt breed op: iedereen die niet zelfstandig aan het werk kan komen of blijven. Hieronder vallen mensen met een:

- fysieke beperking (bv. invalide, blind of doof)
- verstandelijke beperking (bv. laag IQ)
- psychosociale beperking (bv. autisme)
- situationele beperking (bv. langdurige werkloosheid of schulden)

Vaak is er sprake van multi-problematiek, waarbij een beperking samengaat met bijvoorbeeld:

- langdurige werkloosheid
- het ontbreken van een startkwalificatie
- lage taal- en digi-vaardigheden
- gedragsproblematiek
- schulden en/of zorgverlening

Vaak is ‘iets’ extra’s nodig om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt werk te bieden. Vraag en aanbod komen namelijk niet vanzelf (duurzaam) bij elkaar. Een intermediair is nodig voor bemiddeling, om de match tot stand te brengen. Dat vraagt altijd om maatwerk. Beperkingen verschillen en dus zijn verschillende aanpakken nodig. Voor een fysiek-beperkte hoogopgeleide IT’er volstaan mogelijk enkele aanpassingen op de werkplek, maar voor iemand met een verstandelijke beperking is wellicht daarnaast organisatie van adequate begeleiding vereist. Meer informatie over een groot aantal typen beperkingen en werkgerelateerde belemmeringen is te vinden in het rapport van De Looze et al. (2020) over de mogelijkheden van technologische ondersteuning van kwetsbare groepen.

Meer in het algemeen zijn overkoepelende factoren geïdentificeerd om werk geschikt te maken voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Hiervoor baseren we ons op de kwalitatieve criteria van de Prestatieladder Inclusiever Ondernemen (PSO) (Hazelzet et al., 2020). De PSO is een objectief keurmerk voor bedrijven die aantoonbaar meer mensen uit kwetsbare groepen in dienst hebben dan gemiddeld in Nederland (kwantitatief criterium). Naast de aantallen dienen deze bedrijven te voldoen aan vier kwalitatieve criteria voor inclusie:



1. **passend** werk bieden



2. deskundige **begeleiding** bieden



3. **ontwikkeling** van de medewerker stimuleren en faciliteren



4. **integratie** bevorderen

Passend werk

In deze lijn van denken over inclusief platformwerk zouden aanbieders van platformwerk, net als reguliere werkgevers, zich moeten bekommeren over de brede passendheid van dat werk. Zodat het werk aansluit op de mogelijkheden, belastbaarheid en motivatie van de persoon. Bij het passend maken van het werk kan men denken aan (het aanpassen van):

- de context (werkplek, fysieke eisen, benodigde apparatuur)
- de benodigde kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van het werk (oplossend vermogen, creativiteit, verwerken van informatie)
- motiverende aspecten zoals de vrijheid om zelf te werkvolgorde en timing te bepalen
- het contact met en feedback van leidinggevende, begeleider, collega's en/of klanten

Omdat de mate van belemmeringen kunnen fluctueren in de tijd, is het van belang om de 'fit' tussen het werk en de arbeidsmogelijkheden continu te monitoren, bespreekbaar te maken en indien nodig aan te passen. Ook dient er aandacht te worden besteed aan de thuissituatie, aangezien problemen thuis ook hun weerslag kunnen hebben op het werk.



Inclusievraag voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms:

Hoe kan platformwerk passend zijn, zodat het voor een zo breed mogelijke groep werkenden aansluit op mogelijkheden, belastbaarheid en motivatie?

Begeleiding

Bij het includeren van kwetsbare groepen moet worden gezorgd voor deskundige begeleiding, voor zover nodig voor de betreffende beperking en/of kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Deze begeleiding kan digitaal en/of fysiek worden geboden. Indien de gevraagde expertise intern bij de organisatie niet aanwezig is, kan deze expertise worden opgehaald/ingehuurd bij bijvoorbeeld werkgeversservicepunten, UWV en re-integratiebedrijven. Denk bijvoorbeeld aan interne/externe jobcoaches die helpen het werk te kunnen uitvoeren en eventuele belemmeringen op de werkplek wegnemen. Er zijn ook proeven met Operator Support Systems (OSS) waarbij mensen met een cognitieve beperking op de werkplek 'live' instructies krijgen om bepaalde onderdelen succesvol te assembleren. Zonder deze realtime instructies die op het werkblad worden geprojecteerd, zouden zij dit werk niet goed kunnen doen.



Inclusievraag voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms:

Hoe kan platformwerk begeleiding bieden voor mensen die niet direct 100% inzetbaar zijn op de aangeboden klussen/gigs?

Ontwikkeling

Verder vraagt inclusiviteit dat doelgericht gewerkt kan worden aan de ontwikkeling van de kwetsbare medewerker, ten einde werk- en inkomenszekerheid te bevorderen. Zo dient er inzicht te zijn in de ontwikkelmogelijkheden en -behoefte van de kwetsbare medewerker in relatie tot (verwachte) arbeidsmarktontwikkelingen en onderneemt men gerichte acties om deze ontwikkelmogelijkheden zo goed mogelijk te benutten. Naast cursussen en passende opleidingen is de werkomgeving belangrijk voor de ontwikkeling; ongeveer 85% van het leren gebeurt in het werk of via collega's (Fouarge et al., 2017). Adequate begeleiding en ondersteuning in de uitvoering van het werk, een bedrijfscultuur die leren en ontwikkelen waardeert en een takenpakket waarin voldoende ruimte is om te leren, zijn daarom van belang. Ook vaardigheden zoals lezen, schrijven en ontwikkelen van sociale en communicatieve vaardigheden zijn belangrijk, net als het gebruik en toegang tot internet ter bevordering van moderne digitale skills.



Inclusievraag voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms:

Hoe kan platformwerk ook leer- en ontwikkelmogelijkheden bieden, zodat meer mensen zouden kunnen instappen op aangeboden klussen/gigs en ook kunnen doorgroeien naar nieuwe werksoorten?

Integratie

Tot slot moet inclusief werk zorg dragen voor integratie van de persoon op de werkvloer of binnen een organisatie. Integratie op de werkvloer kan worden bevorderd door intern te communiceren waarom kwetsbare medewerkers worden ingezet. Van belang is daarnaast

kwetsbare medewerkers waar mogelijk te laten samenwerken met 'reguliere' collega's. Ook het informeren van klanten en/of de collega's (na afstemming met de kwetsbare medewerker) over relevante werkaspecten zoals aangepaste werktijden en het betrekken van de kwetsbare medewerker bij informele activiteiten zoals een personeelsuitje bevorderen de integratie. Ook moet de informatie over organisatorische aspecten zoals (veiligheids) procedure, werkinstructies en organisatieontwikkelingen afgestemd zijn op de betreffende beperking van de kwetsbare medewerker.



Inclusievraag voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms:

Hoe kan platformwerk meer zijn dan alleen het oppakken van klussen/gigs en ook een verdere integratie en participatie in de samenleving bevorderen voor mensen die op afstand zijn geraakt?

En het belang van financiële zekerheid dan?

De vier inclusiecriteria richten zich uitdrukkelijk op de werkkant van platformwerk. Waar kunnen platforms inclusiever worden in de manier waarop ze werk aanbieden en matchen? Deze staan centraal in dit boek. Aan platformwerk zit natuurlijk ook een inkomenskant. Mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt hebben – meer nog dan andere mensen – behoefte aan financiële stabiliteit. Er is bijvoorbeeld bij sommige groepen sprake van schuldenproblematiek. Bij het creëren van inclusief platformwerk is daarom een belangrijke vraag hoe de beloning wordt georganiseerd. Krijgen de werkers hun beloning via het bestaande platform of direct van de opdrachtgever? Of wordt dit via een intermediaire partij georganiseerd? Is dit per klus of per uur, vast of flexibel? Een platform zou ook een ondergrens kunnen stellen aan de financiële vergoeding voor de klus/opdracht gelijk aan reguliere collega's of conform sector-cao waarbinnen het werk wordt uitgevoerd, zeker als de betaling via het platform verloopt. Er is al enige tijd een politieke discussie over het instellen van een minimumtarief voor zzp'ers. Dit is in 2019 voorgesteld, maar heeft (voorlopig) niet genoeg draagvlak.

Daarnaast speelt ook de keuze van een platform voor het businessmodel en de plaats in de (logistieke) keten een rol. Kiest men voor het zo veel mogelijk vereenvoudigen van werk om de marges laag te houden (met een bijpassend tarief) of voor leveren van een compleet product of dienst waarbij waarde wordt toegevoegd? Dit laatste zou een 'race-to-the-bottom' kunnen voorkomen. De vraag die hier ook bij komt kijken: welke gevolgen heeft de beloning voor het platformwerk voor een eventuele uitkering? Wordt de werker bij het aannemen van een klus direct gekort of niet? In het algemeen, maar ook voor deze doelgroep, geldt dat werk moet lonen.

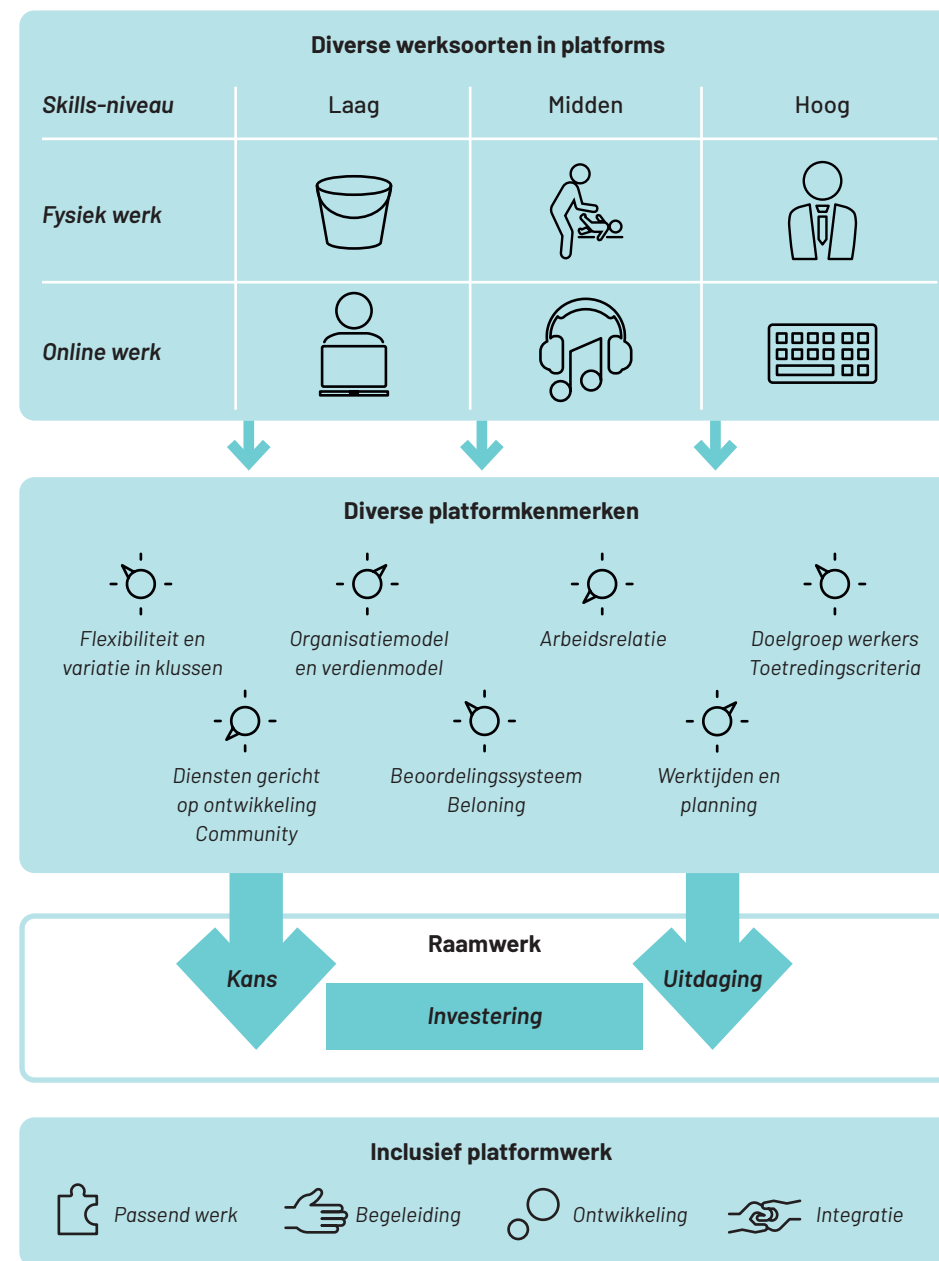


Inclusievraag voor bestaande en/of nieuwe arbeidsplatforms:

Hoe kunnen arbeidsplatforms kiezen voor een businessmodel waarin klussen/gigs lonen en dat leidt tot voldoende inkomenszekerheid, kijkend naar de gangbare marktlonen en/of het wettelijk minimumloon?

Platform(werk) en inclusie: kansen en uitdagingen

Hoe kunnen we bovenstaande factoren op het gebied van inclusief werk in verband brengen met de typische kenmerken van platformwerk? Wat zijn de kansen en uitdagingen die vragen om een investering om platformwerk meer inclusief te maken?



Figuur 2-1: Overzicht van kansen van en uitdagingen voor inclusief platformwerk

Platforms kunnen op verschillende kenmerken die mogelijk relevant zijn om het werk inclusiever te maken van elkaar worden onderscheiden. Eerder maakte TNO een onderzoeksverkenning naar de diversiteit in arbeidsplatforms kijkend naar de volgende kenmerken:

1. de **flexibiliteit en variatie** in klussen
2. het **organisatie- en verdienmodel** van platforms
3. de **arbeidsrelatie** die wordt gehanteerd
4. de **doelgroep** van de platforms en **toetredingscriteria** voor de **werkers**
5. **diensten gericht op ontwikkeling** en **community-functies** die platforms bieden
6. het **beoordelings- en beloningssysteem**
7. de **werktijden en planning**.

Bij het organiseren van inclusief platformwerk, door gebruik te maken van het bestaande aanbod of door het opzetten van een geheel nieuw platform, zijn dit allemaal zaken om rekening mee te houden. De kenmerken variëren tussen platforms, wat inclusie-kansen en -uitdagingen zichtbaar maakt. Er bestaat niet één soort platform.

Flexibiliteit en variatie in klussen

Eerder in dit hoofdstuk maakten we al onderscheid tussen fysiek en online werk en in skills-niveau van de taken. Uiteraard zal bepaald fysiek werk voor sommige mensen niet geschikt zijn. Denk aan het bezorgen van maaltijden per fiets door een persoon die een spierziekte heeft. Online werk kan dan juist wel passend zijn, omdat het vanuit huis verricht kan worden en het de straal vergroot waarbinnen een persoon passend werk kan vinden. Online werk kan bijvoorbeeld ook voor mensen met autisme kansen bieden omdat zij het werk vanuit huis kunnen verrichten. Ook wat betreft skills-niveau van de taken kan het werk wel of niet passend zijn voor een specifieke doelgroep/persoon. We hebben in paragraaf 2 gezien dat er een grote diversiteit aan taken met verschillend skills-niveau wordt aangeboden via bestaande platforms.

Inclusie-kans:

De variatie in klussen op diverse platforms biedt werkers de flexibiliteit om te vinden/kiezen wat past bij hun mogelijkheden, belastbaarheid en motivatie.

Organisatiemodel en verdienmodel

Platforms verschillen onderling sterk, zijn dynamisch en veranderen regelmatig van werkwijze. Platforms verschillen ook in hun verhouding tot de traditionele markt. Lijkt het platform op vormen die al enige tijd op de arbeidsmarkt bestaan of is er sprake van een echt nieuwe organisatievorm? De platforms hebben met elkaar gemeen dat het gematchte werk niet bestaat uit een 'traditionele' baan, maar uit korter durende klussen/opdrachten. Dit vormt met het oog op inkomenszekerheid en werkzekerheid een uitdaging om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan duurzaam werk te helpen. Ook de vraag wat het aannemen van een klus via een platform voor gevolgen heeft voor de uitkering, vormt een uitdaging. Echter, door het slim combineren van die grote diversiteit aan klussen/opdrachten kan er ook een complete en volwaardige baan gecreëerd worden. Dit kan dus ook een kans zijn.

Inclusie-kans:

Het optellen van diverse klussen/opdrachten kan zorgen voor meer zekerheid van inkomen en een volwaardige werkweek.

Organisatiemodel

Bestaande platforms hanteren verschillende organisatiemodellen die de uitdaging in het vinden van duurzaam werk extra groot of minder groot maken. Hieronder bespreken we hoe vraag en aanbod worden gematcht. De varianten die we onderscheiden zijn: klussenbank/marktplaats, uitzendbureau en matching aan de hand van een algoritme.

Klussenbank/marktplaats: van de ons bekende 73 platforms actief in Nederland is het merendeel te beschouwen als een variant van een klussenbank of marktplaats waar aanbieders en vragers van arbeid elkaar kunnen vinden. Hierbij is sprake van een hoge mate van zelfstandigheid in het zoekproces naar passende klussen. Mensen maken een profiel aan en aanbieders van werk plaatsen opdrachten op het platform. De wijze waarop de match op dit type platforms plaatsvindt, verschilt per platform. De uiteindelijke match tussen opdrachtgever en platformwerker komt op dit type platforms in de meeste gevallen tot stand op basis van onderling overleg (online interactie). Dit vraagt uiteraard om bepaalde vaardigheden, zoals schriftelijke/mondelinge vaardigheden, digitale vaardigheden, jezelf online kunnen presenteren, eigen regie in aannemen of afslaan van klussen, onderhandelvaardigheden en het bewaken van oneindige beschikbaarheid (Verbiest et al., 2019). Wellicht dat sommige doelgroepen daarin ondersteuning/begeleiding nodig zullen hebben.

Inclusie-uitdaging:

De online marktplaats waarop arbeidsplatforms matches maken, vraagt om diverse vaardigheden die niet iedereen automatisch heeft.

Uitzendconstructie: een kleiner aantal ons bekende platforms werkt volgens de uitzendconstructie en zijn te beschouwen als een online variant van het traditionele uitzendbureau. Platformwerkers krijgen in dit geval een uitzendcontract. Het verschil met het traditionele uitzendbureau is dat de platformwerkers via een app kunnen reageren op aangeboden klussen zonder tussenkomst van een intercedent. Dit kan in vergelijking met een traditioneel uitzendbureau (maar ook gemeente of UWV) een risico vormen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt omdat bij hen juist persoonlijke begeleiding vaak vereist is. Wel is er vaak sprake van een persoonlijk kennismakingsgesprek en een inschrijving op het uitzendbureau, voordat de platformwerker klussen kan aannemen. Dit kan een kans bieden om ondersteuning te bieden in het zoekproces naar passende klussen (meer dan bij het voorgaande organisatiemodel klussenbank/marktplaats).

Inclusie-uitdaging:

Werken via arbeidsplatforms kan afstandelijker zijn, zonder tussenkomst van intermediairs van vlees en bloed. Dit kan voor kwetsbare groepen een drempel zijn en passend werk in de weg staan.

Matching door een algoritme: weer een ander deel van de platforms maakt gebruik van een app waarmee klanten en platformwerkers *on-demand* met elkaar worden gematcht aan de hand van een algoritme. Tijdens een shift ontvangen werkers via de app bijvoorbeeld orders bij hen in de buurt. Deze orders kunnen ze accepteren of afwijzen. Ze krijgen vaak een bedrag betaald per order. Dit bedrag varieert op basis van verschillende factoren, zoals de afstand die de werker moet afleggen of het weer. De platformwerkers zijn in dit geval vaak zzp'er. Deze vorm van platformwerk vergt een hoge mate van zelfstandigheid, het kunnen omgaan met ad-hoc werkplanning en handig gebruik van de app. Voor sommige doelgroepen is dit minder passend. Aan de andere kant kan de hoge flexibiliteit, de sterke afbakening van de klus, het automatisch aangeboden krijgen van de klus (sterk versimpeld zoekproces) wel passend zijn voor andere doelgroepen.

Inclusie-uitdaging:

Een platformwerker moet in hoge mate zelfstandig zijn en zelf veel dingen regelen. Daar is niet iedereen tegen opgewassen.

Inclusie-kans:

De sterke simplificering van de matching op duidelijk afgebakende taken maken het oppakken van werk laagdrempeliger en makkelijker te plannen.

Verdienmodel

Platforms verschillen in hun verdienmodellen. Soms betaalt de platformwerker een fee of een lidmaatschap om gebruik te mogen maken van het platform. Soms betalen de opdrachtgevers. Soms betalen ze beiden. De mate van laagdrempeligheid (wel of geen fee voor de werker) van verschillende platforms kan voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt een kans vormen.

Inclusie-uitdaging:

Als platforms een fee vragen voor het gebruik van het platform, wordt de drempel hoger om via een platform te kunnen participeren.

Arbeidsrelatie

Arbeidsplatforms zijn vaak geen werkgevers. Op het platform aangeboden werk komt van diverse opdrachtgevers, mensen die willen werken kunnen vervolgens intekenen of solliciteren. Er is voor het merendeel sprake van een flexibele arbeidsrelatie óf als zelfstandige zzp'er óf als uitzendkracht.

Als zzp'er

De meeste bij ons bekende platforms stellen dat de mensen die werk via hen vinden, te beschouwen zijn als zelfstandige (zzp'er, freelancer, inkomsten uit overig werk, regeling dienstverlening aan huis) en niet als werknemer. Ze geven bijvoorbeeld op hun websites aan dat de werkers ingeschreven moeten staan bij de Kamer van Koophandel en/of een btw-identificatienummer moeten hebben. Voor sommige doelgroepen zal dit niet passend zijn omdat de mate van zelfstandigheid beperkt is. Zo ben je als zzp'er verantwoordelijk voor de eigen administratie en belastingaangifte. Ook betekent zzp-schap dat zelf zorg gedragen moet worden voor verzekeringen en het opbouwen van een pensioen. Sommige platforms bieden wel modelovereenkomsten die de zzp'ers kunnen sluiten met hun opdrachtgevers. Ook is de vraag welke gevolgen het platformwerk voor een eventuele uitkering heeft.

Inclusie-uitdaging:

Als zelfstandige draag je een groot eigen risico. Voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt kan dat onwenselijk zijn als er weinig buffers zijn en afhankelijkheid bestaat van uitkeringen en/of toeslagen.

Op uitzendbasis

Via sommige platforms hebben platformwerkers een uitzendcontract. In dit geval vallen zij onder een uitzend-CAO. In deze constructie hoeft de werker zelf minder te regelen, zoals verzekeringen, pensioen en belasting. Er is op dat vlak dus minder ondersteuning nodig voor bepaalde doelgroepen.

**Inclusie-kans:**

Een uitzend-platformwerker is meer beschermd, hij/zij hoeft minder zelf te regelen.

In loondienst

Loondienst is ook mogelijk bij platformwerk. Via een zeer beperkt aantal platforms werken de platformwerkers in loondienst, bij het platform zelf of bij een andere werkgever. Een voorbeeld hiervan is Thuisbezorgd, waar platformwerkers eten van restaurants bij klanten thuisbezorgen. Dit betekent een vast uurloon, waarbij wachttijd tussen bestellingen door ook wordt vergoed. Zaken als verzekeringen, belastingen en pensioen zijn geregeld via de werkgever. Hierin hoeft dus geen extra ondersteuning te worden geboden aan bepaalde doelgroepen.

Doelgroep werkers en toetredingscriteria

Een ander kenmerk: op welke werkersdoelgroep richt het platform zich? Sommige platforms richten zich specifiek op studenten die op zoek zijn naar een bijbaan, anderen richten zich op fulltime zzp'ers. Er bestaan ook platforms die zich niet richten op een specifieke doelgroep. Voor bepaalde doelgroepen kan het platform dus meer of minder geschikt zijn. Dit hangt samen met het type klussen dat wordt aangeboden, de wijze waarop het platform werkers aanspreekt/benadert, maar ook met de toetredingscriteria die de platforms hanteren. Wanneer een nieuw platform zou worden opgezet speciaal voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, loont het om dit expliciet te communiceren richting (potentiële) opdrachtgevers en werkzoekenden.

**Inclusie-kans:**

Een platform zou specifiek de doelgroep mensen met kwetsbare positie op de arbeidsmarkt kunnen aanspreken.

De meeste platforms vragen identiteitsgegevens bij de inschrijving en hanteren een leeftijdsgrens, soms vindt er een kennismakingsgesprek plaats en een toetredingstest. Sommige platforms vragen een inschrijving van de KvK en bepaalde diploma's en soms is het bezit van een auto of fiets een vereiste. Ook hier kan het platform dus meer of minder geschikt zijn voor bepaalde doelgroepen. Platforms die laagdrempelige toetredingscriteria hanteren lijken in die zin meer mogelijkheden te bieden voor inclusiviteit dan platforms die veel eisen stellen.

**Inclusie-uitdaging:**

Arbeidsplatforms kennen zwaardere of lichtere toetredingscriteria. Goed kijken naar de criteria die mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt niet afschrikken is dan een uitdaging.

Diensten gericht op ontwikkeling en community

Arbeidsplatforms richten zich voornamelijk op het matchen van klussen. Meer lijken ze niet te doen. Toch zijn binnen sommige platforms additionele functies en diensten ingebouwd, gericht op leren en ontwikkeling of het vormen van een community.

Ontwikkelingsfunctie

Sommige platforms bieden de platformwerkers inwerkprogramma's, trainingen en assessments aan. Dit kan de ontwikkelmogelijkheden van de platformwerkers en dus van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt vergroten. Voorbeelden van platforms die dit doen zijn Charly Cares (biedt EHBO workshops aan), Fiverr (biedt gratis online cursussen), Jellow (scan van hard en soft skills) en Kolibri Next (biedt horecatrainingen).

**Inclusie-kans:**

Platforms kunnen ervoor kiezen bij de dragen aan het verder ontwikkelen van vaardigheden voor een bepaald soort werk. Via e-learningen en additionele instructies kan er ook geleerd worden via platforms.

Community-functie

Soms is er sprake van een forum waarop de platformwerkers vragen aan elkaar kunnen stellen en tips uit kunnen wisselen, en/of van een chatfunctie op de app om contact te leggen met andere werkers. Dit kan voor de integratie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt belangrijk zijn. In het geval van platformwerk is er geen sprake van een traditionele baan waarin de integratie op de werkvloer met leidinggevende en collega's kan plaatsvinden. Integratie heeft bij platformwerk voornamelijk betrekking op 'meedoen' aan de samenleving. Een community-functie op een platform zou hieraan bij kunnen dragen.

**Inclusie-kans:**

Platforms kunnen bijdragen aan onderling contact tussen platformwerkers waarin ze ervaringen en tips kunnen uitwisselen. Zo hoeft het werk niet in isolement verricht te worden.

Beoordelingssystemen en beloning**Beoordelingssysteem**

Hanteert het platform een ratingsysteem, en zo ja, wat houdt dit in? Veel platforms werken met een sterren-systeem waarmee klanten de platformwerkers beoordelen. Daarnaast is het vaak mogelijk een review te schrijven. Op sommige platforms kunnen de platformwerkers ook de klanten beoordelen. Andere platforms hanteren helemaal geen ratingsysteem. Voor sommige doelgroepen kan een 'hard' ratingsysteem minder passend zijn omdat feedback gericht zou moeten zijn op ontwikkeling en dus meer toelichting/uitleg vraagt dan alleen een aantal sterren. Dit zou met een schriftelijke review-functie kunnen, maar voor sommige doelgroepen zou een mondelinge terugkoppeling vereist zijn.

**Inclusie-kans:**

Platforms zouden naast een harde rating van de kwaliteit van het werk, ook meer schriftelijke of mondelinge feedback kunnen vragen aan klanten, zodat er van geleerd kan worden.

Daarnaast geldt in het algemeen dat ratingdata (nog) niet overdraagbaar zijn tussen verschillende platforms, terwijl het voor een werker kan lonen om via diverse platforms klussen/opdrachten te vergaren ten einde een gevarieerde en uitdagende baan te creëren.

**Inclusie-kans:**

Wanneer ratingdata meer overdraagbaar zouden worden gemaakt, kunnen mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie toch een cv met werkervaring opbouwen.

Beloning

Op sommige platforms bepaalt de klant de prijs, op andere bepaalt de platformwerker het uurtarief. Soms is het een onderhandeling. Op sommige platforms worden de platformwerkers per uur betaald en op andere per klus(je). Voor sommige doelgroepen zou dit een probleem kunnen vormen, omdat het een mate van zelfstandigheid vraagt en onderhandelen bepaalde vaardigheden vergt. Daar zou dan ondersteuning bij geboden moeten worden. Bij enkele platforms vindt uitbetaling aan de werkers alleen plaats als de klus is goedgekeurd door het platform of door de klant. Dit maakt de werker kwetsbaar en bij een groep die al kwetsbaar is, lijkt dit geen stimulerende factor om iemand duurzaam aan het werk te helpen. De vraag wie de kwaliteit van het werk bewaakt, komt hier naar voren. Bij deze specifieke vorm van platformwerk moet dan iets georganiseerd worden om het meer inclusief te maken.

Wat gebeurt er als platformwerkers hun werkdoelen niet halen? Sommige platforms verwijderen de platformwerker van het platform op het moment dat deze zijn/haar doelen niet haalt, bijvoorbeeld bij een slechte rating, klachten van een klant of wanneer ze niet komen opdagen. Er zijn ook platforms die eigen medewerkers in dienst hebben om het aangeleverde werk van de platformwerker te beoordelen op kwaliteit, dit is bijvoorbeeld bij Roamler Retail het geval. Als de kwaliteit onvoldoende is, krijgt de platformwerker (niet oneindig) de kans om het werk te verbeteren. Andere platforms stellen dat de kwaliteit een kwestie is tussen de platformwerker en de opdrachtgever en mengen zich niet. Ook hier komt de vraag naar voren wie bij het inclusief maken van het werk de kwaliteit van het geleverde werk bewaakt.

**Inclusie-uitdaging:**

Binnen platforms is er soms weinig ruimte om fouten te maken, omdat het in directe relatie tot de beloning kan staan. Voor mensen met een kwetsbare positie kan dit afschrikken wanneer ze niet meteen zeker zijn over de eigen vaardigheden.

Werktijden en planning

Is er sprake van vaste of flexibele werktijden en hoe planbaar zijn die? Op de meeste platforms kunnen de platformwerkers hun werktijden in overleg met de opdrachtgever bepalen, zelf diensten kiezen of zelf bepalen op welke momenten zij een klus aannemen. Hierin zit de mate van autonomie in werktijden voor de platformwerkers besloten. Voor bepaalde doelgroepen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt kan dit kenmerk van platformwerk goed worden benut. Daarbij is het ook van belang onderscheid te maken tussen kortdurende klussen die ad hoc/on demand moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld binnen kort tijdsbestek) en klussen die verder van tevoren gepland worden en ook langer duren (bijvoorbeeld diensten van 8 uur). Voor bepaalde doelgroepen kan dit meer of minder passend zijn.

**Inclusie-kans:**

Platformwerk biedt kansen om de werktijden (en soms werklocatie) zo in te delen dat het mogelijk wordt om toch aan de slag te kunnen. Het werk is dus beter passend te maken op de eigen beperking, capaciteiten en motivatie.

Naar een 'actieraamwerk' voor inclusief platformwerk

Hoe kunnen we ons een betere voorstelling maken van inclusief platformwerk? Hierboven hebben we enkele zaken aangestipt, onderstaand raamwerk laat zien welke kansen en uitdagingen er liggen voor het inclusief maken van platformwerk, zodat het benut kan worden voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. De variatie in platforms kan benut worden om bestaande of nieuwe platforms te analyseren op kansen en uitdagingen: welke aanpassingen en aanvullingen zijn eventueel nodig?

Zie het als een 'actieraamwerk' om ook aanbieders van platformwerk te bewegen naar een meer inclusief en werkbaar platformwerk voor een brede groep.

Tabel 2-2: Kansen voor en uitdagingen van inclusief platformwerk



Kansen platformwerk



Uitdagingen platformwerk

Passend werk:
Hoe kan platformwerk passend zijn?

- Taken/klussen op diverse skills-niveaus
- Online klussen, rustig en tijd/locatie flexibel
- Autonomie in het kiezen van opdrachten
- Variatie in ad-hoc werk en gepland werk
- Automatisch werkaanbod/versimpeld zoeken
- Strakke/heldere afbakening van klussen
- Diversiteit aan taken op maat combineren.

Begeleiding:
Hoe kan platformwerk begeleiding bieden?

- Doelgroep toegespitste werkinstructies.
- Kennismakingsgesprek vormt kans om meer begeleiding te bieden.
- Naast het matchen op werk ook zoeken/matchen van passende begeleiding.
- Een platform kan opdrachtgever ontlasten bij complexe financiële (subsidie)regelingen.

Ontwikkeling:
Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden?

- Klussen achter elkaar plaatsen die een nieuwe/uitdagende werkervaring bieden
- Laagdrempelige toetredingscriteria vormen een kans om werkervaring op te doen
- Sommige platforms bieden diensten aan die zijn gericht op ontwikkeling (bv. training)
- Een community-functie voor bedrijfscultuur gericht op leren/ ontwikkelen.
- Uitgebreid beoordelingssysteem (met reviews) kans voor snelle feedback op ontwikkeling en bewaken kwaliteit van werk.

Integratie:
Hoe kan platformwerk integratie en participatie in samenleving bevorderen?

- Platforms communiceren dat zij alleen werken met bepaalde doelgroep
- Bouwen actieve community voor integratie: contact met collega's en klanten.
- Werk op fysieke werklocatie organiseren waar het (onder begeleiding) wordt gedaan
- Algoritmisch matchen ondersteunt objectief proces en voorkomt doelgroep stigma's.

- Nog geen methode beoordelen van passend werk voor specifieke doelgroep
- Monitoren van belastbaarheid en de belasting bij platformwerk niet standaard.

- Bij platformwerk ontbreekt rol begeleiding en ondersteuning
- Veel platforms vragen hoge mate van zelfstandigheid
- De wijze van benadering en communicatie kan minder passend zijn voor bepaalde doelgroepen.

- Huidige platforms matchen en beoordelen vooral op bestaande kennis en vaardigheden
- Doelgroepen begeleiden en ontwikkelen in specifieke platformvaardigheden (tarief stellen, communicatie).
- Open platformcultuur gericht is op leren en ontwikkelen
- Naast 'kale' beoordeling met sterren ook inhoudelijke en constructieve feedback geven.

- Bij geen community-functie loopt werker het risico geïsoleerd te raken.
- Bij online werk, geen uitdaging om 'mee te doen' in de samenleving
- Bij sommige platforms bepalen opdrachtgevers keuze op basis van profielen van werkers. Dan blijft de kans op uitsluiting door vooroordelen aanwezig.

Lessen uit de
Challenge Inclusief Platformwerk

Hoe kan inclusief platformwerk heel concreet worden?

Uit de PlatformChallenge die NSvP en SBCM in 2021 uitgeschreven zijn drie projecten voortgekomen (zie hoofdstuk 1 voor meer achtergrond). De uitdaging was om te laten zien hoe platformwerk inclusiever zou kunnen en een bijdrage kan leveren aan de toetreding van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het betreft:

LaNSCO United

Op het digitale platform van LaNSCO United vind je producten en diensten van ondernemers die aangesloten zijn bij sociale coöperaties in heel Nederland. De inclusieve uitdaging met deze marktplaats is een sociaal plekje te veroveren tussen andere aanbieders, zodat startende zelfstandigen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt een klantenkring kunnen opbouwen.

KlusCV

Om de positie van platformwerkers op de arbeidsmarkt te versterken is KlusCV opgericht. Met aangesloten platforms zijn afspraken gemaakt om de data rondom transactie en reputatie te delen met werkenden. Wie werkt via

de aangesloten platformen, kan met één druk op de knop een digitaal getuigschrift downloaden. Dit KlusCV is een bewijs van werkervaring en klanttevredenheid. De inclusieve uitdaging is om de KlusCV een standaard onderdeel te laten zijn van arbeidsplatform, zodat werken via een platform de arbeidsmarktpositie versterkt.

CurrentCrew

Rotterdamse uitzender CurrentWerkt richt zich via een nieuw ontwikkelde digitale CurrentCrew-app op de toeleiding van ex-gedetineerden naar de arbeidsmarkt. Met klussen in en buiten de eigen loods begeleidt en coacht CurrentWerkt bij het opnieuw oriënteren op regulier werk. De inclusieve uitdaging is het inzetten van de digitale applicatie om mensen op maat richting werk te bewegen. Hoe kan de app bijdragen aan de inzetbaarheid van een vaak moeilijk bemiddelbare groep? Van detentie naar potentie is hierbij de slogan.

Hieronder beschrijven we aan de hand van het actieraamwerk hoe de drie deelnemers van de PlatformChallenge invulling hebben gegeven aan het inclusief maken van hun platformwerk



initiatief. CurrentWerkt en LaNSCO hebben met hun initiatief – de CurrentCrew-app en LaNSCO United – een platform toegevoegd aan al bestaande en op inclusie gerichte organisaties. KlusCV heeft juist een inclusief element toegevoegd aan een aantal platforms.

Geleerde lessen #1: Hoe kan platformwerk passend worden?

Passend werk betekent werk dat aansluit bij de mogelijkheden, belastbaarheid en motivatie van de werkende. CurrentWerkt en LaNSCO hebben daarbij veel aandacht voor het perspectief van de werkenden; wat vinden zij leuk en waar willen zij heen?

Hulp bij passend werk

CurrentWerkt neemt bij de intake een talentscan, wat kunnen en willen kandidaten? Samen met de kandidaat maakt CurrentWerkt vervolgens een profiel voor in de CurrentCrew-app. Aangezien CurrentWerkt contacten heeft met opdrachtgevers in diverse sectoren, is er grote verscheidenheid in type en duur van de klussen. En daarmee bestaat een vergrote kans om te komen tot een passende match.

Bij LaNSCO kunnen mensen uit – voornamelijk – de bijstand hun eigen onderneming starten binnen de veilige omgeving van een sociale coöperatie. Vanuit intrinsieke motivatie van bijvoorbeeld hun hobby of specifieke vaardigheden kunnen zij hun werk maken. Voor een deel van de ondernemers bestaat ook het perspectief om de sociale coöperatie te verlaten met een eigen onderneming. Het ondernemerschap brengt daarbij vrijheid met zich mee, bijvoorbeeld om zelf werktijden te kiezen.

Matching door de mens

Vanuit het werkaanbod en de specifieke doelgroep zijn er in beide initiatieven dus mogelijkheden om passend werk te vinden. De match tussen werkenden en klus of opdracht gaat echter niet volautomatisch, in tegenstelling tot “reguliere” platforms. Omdat het bij beide initiatieven om kwetsbare groepen gaat, mensen met een detentie achtergrond en mensen met een uitkering, is er een menselijke factor in het proces ingebouwd. Bij CurrentWerkt is de CurrentCrew-app vooral ter ondersteuning van de coach die uiteindelijk de match maakt. Bij LaNSCO United krijgt de coach een sms-bericht wanneer er een bestelling binnen is. De coach kan dus meekijken en meehelpen, maar de platformwerker maakt de match.

Inclusieve lessen #2: Hoe kan platformwerk begeleiding bieden?

Reguliere platforms vereisen een zekere mate van zelfstandigheid bij het online profileren, het kiezen van passende klussen en deze vervolgens uit te voeren. Bij mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt is vaak extra ondersteuning nodig. De bestaande structuur bij CurrentWerkt en LaNSCO lichten we hieronder kort toe. Ook bespreken we kort de extra begeleiding die noodzakelijk is bij toetreding tot het platform.

Begeleidingstrajecten

Zowel CurrentWerkt als LaNSCO hadden voorafgaand aan de challenge een begeleidingstraject opgezet, ondersteund met een eigen begeleider, afgestemd op de specifieke doelgroep. En beide maken gebruik van een fysieke locatie om elkaar te kunnen zien. Zo begint het traject bij CurrentWerkt met de eerdergenoemde intake, gevolgd door een periode werken in “de Loods”, een werkplaats waar onder andere computeronderdelen uit elkaar worden gehaald en vogelhuisjes worden gemaakt. Gedurende

de periode in de loods kunnen mensen wennen en vertrouwen opbouwen, voordat zij een profiel op de app maken. Bij ex-gedetineerden is vaak sprake van wantrouwen dat moet worden overwonnen. Gedurende en na deze periode van “arbeidsfit” raken voeren medewerkers van CurrentWerkt en werkcoaches van de gemeente Rotterdam coachingsgesprekken. Het werken in de loods kan ook worden gebruikt om de tijd tussen opeenvolgende klussen op te vullen. Op deze manier is er continuïteit in het werkaanbod.

Financieel ontzorgen

Financieel advies is onderdeel van de begeleiding. De betaling voor de klussen gaat nog niet via de maar app, maar via de overkoepelende organisaties. Hierdoor hoeven de werkenden niet zelf de soms complexe financiële administratie te doen. Het inbouwen van betaling in de app vraagt een relatief grote financiële investering. Daarnaast zorgen beide initiatieven ervoor dat werken loont. In ieder geval bedraagt de beloning meer dan een uitkering. LaNSCO heeft afspraken gemaakt zodat deelnemers kunnen ondernemen en bijverdienen met behoud of verrekening met de uitkering. Een deel van de opbrengsten van de klus gaat naar de ondernemer, een deel naar LaNSCO en soms – afhankelijk van de gemaakte afspraken – naar de gemeente.

Online assistentie

Specifiek voor de platformfunctionaliteit, is dat de kandidaten worden begeleid bij het maken van een profiel. Na de algemene intake kunnen ze ook een profiel voor het platform aanmaken. Het maken van een online profiel vraagt van de meeste kandidaten nieuwe vaardigheden. LaNSCO United voert redactie op alle profielen op het platform in het kader van uniformiteit en uitstraling van LaNSCO als geheel en de kandidaten zelf.

Inclusieve lessen #3: Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden?

Platformwerkers worden vaak alleen gematcht op hetgeen ze al kunnen en niet wat ze zouden willen leren. Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden? In de platformwereld moet je direct inzetbaar zijn. Hoe kan dat anders?

Leerdoelen serieus nemen

Wat vinden mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt leuk? Hier zetten CurrentWerkt en LaNSCO op in. Het gaat dan om werk dat mensen mogelijk nog niet optimaal kunnen of nog nooit hebben gedaan. CurrentWerkt doet dit door de talentscan bij intake en LaNSCO door mensen te ondersteunen in het ondernemen met hun eigen product of dienst. De matchingsfunctionaliteit van veel platformen gaat uit van het zoeken naar een zo goed mogelijke passing tussen klus en platformwerker. Vanuit het ontwikkelingsperspectief zou je juist ook klussen moeten kunnen doen waarop je nog niet volledig matcht, waar dus nog wat te leren valt. Hiervoor is al aangegeven dat de match nog niet wordt gemaakt door een algoritme. Er wordt dus ook nog niet automatisch gematcht op leerdoelen. Maar door deze uit te vragen kan er bij het matchen wel rekening mee gehouden worden. Deze insteek zit bij CurrentWerkt en LaNSCO al verweven in hun aanpak, los van het platform.

Werkervaring vastleggen

Reguliere platforms hebben soms weinig aandacht voor gewenste leerdoelen, daarnaast bestaat het risico op zogenaamde lock-in effecten. Omdat platformwerkers hun ratings niet mee kunnen nemen naar andere platforms, kunnen ze hun opgedane ervaring niet delen met andere werk- of opdrachtgevers. Voor platformen is het aantrekkelijk om een zo groot mogelijk aantal platformwerkers aan zich te binden, om voor opdrachtgevers aantrekkelijk te zijn. KlusCV is gericht op een aantal bestaan-

de reguliere platforms, waar platformwerkers op een toegankelijke wijze een getuigschrift van hun klussen kunnen downloaden. Dit getuigschrift kunnen ze vervolgens gebruiken om hun werkervaring aantoonbaar te maken bij sollicitaties.

Waar KlusCV een manier is om een lock-in effect bij bestaande platforms te omzeilen, is er bij de andere twee initiatieven in mindere mate sprake van een lock-in effect. Waar reguliere platforms er baat bij hebben om zo een groot mogelijk aanbod van zowel klussen als platformwerkers te hebben, hebben CurrentWerkt en LaNSCO het behoud van aanbod en werken niet als businessmodel. CurrentWerkt en LaNSCO ondersteunen de kandidaten toe te groeien naar een zelfstandig werkend bestaan. Het platform is daarbij een extra functionaliteit die het matchen ondersteunt (CurrentCrew-app) en/of het bereik van ondernemers vergroot (LaNSCO United). LaNSCO heeft twee smaken. Enkele aangesloten sociale coöperaties zijn op uitstroom gericht, bij anderen kunnen deelnemers binnen de sociale coöperatie blijven ondernemen. Kandidaten worden pas 'losgelaten' wanneer er voldoende perspectief is. Bij LaNSCO stromen ze uit als er sprake is van een structurele omzet én een goed gevulde orderportefeuille.

Additionele scholing

Behalve de aandacht voor leren en ontwikkelen door de taken en uitdaging die CurrentWerkt en LaNSCO de kandidaten bieden, is er ook een scholingsprogramma. CurrentWerkt heeft bijvoorbeeld een samenwerking met schilderscholen. En bij LaNSCO krijgen de kandidaten naast de eerdergenoemde begeleiding een scholingsprogramma om hun ondernemersvaardigheden te versterken. Ook kan er bij het ontwikkelen van product of dienst ondersteuning worden gezocht van deskundigen uit de praktijk.

Reviews om van te leren

Reviewsystemen zijn een belangrijk onderdeel van platforms. Ze zijn in potentie een bron om van te leren. Gegeven reviews zijn naderhand niet altijd te wijzigen of verwijderen en reviews kunnen het soms broze zelfvertrouwen vermindern. Daarom zorgen CurrentWerkt en LaNSCO dat er altijd een coach of begeleider tussen zit. Reviews worden niet zomaar openbaar gemaakt, maar eerst besproken met de opdrachtgever. De platforms denken in het geval van openbare reviews eerder aan een aantal sterren dan aan geschreven tekst. CurrentWerkt verwacht vanwege de intensieve begeleiding de kans op slechte reviews te verkleinen. Eventuele negatieve klachten kunnen tijdens de klus worden opgemerkt en besproken.

Digitale vaardigheden vergroten

CurrentWerkt ziet nog een extra voordeel van het inzetten van de CurrentCrew-app in vergelijking met traditionele begeleiding van kwetsbare groepen naar werk: het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Steeds meer zaken dienen in een online omgeving geregeld te worden, zoals betalingen, uitkeringen of subsidies. Digitale vaardigheden zijn niet voor alle kwetsbare groepen vanzelfsprekend, zeker niet voor ex-gedetineerden.



Inclusieve lessen #4: Hoe kan platformwerk integratie en participatie in samenleving bevorderen?

Bij de meeste platformbedrijven is er weinig contact tussen het platformbedrijf en de platformwerkers of platformwerkers onderling. Terwijl je ook van elkaar kunt leren en contact de onderlinge verbondenheid vergroot.

Fysieke ontmoetingsplek

Bij CurrentWerkt en LaNSCO bestaat los van het platform een fysieke werk- en/of ontmoetingsplek. De werkplaats van CurrentWerkt is

een ontmoetingsplek. Een aantal bij LaNSCO aangesloten initiatieven hebben een vaste locatie waar ondernemers kunnen werken. Als er geen vaste ontmoetingsplek is, is er minimaal één keer per week een gezamenlijk moment waar de ondernemers gebruik van kunnen maken.

Openlijk communiceren

Aan mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt kleeft vaak een stigma, bijvoorbeeld dat zij minder productief zijn of slechtere kwaliteit leveren. Door het grote belang van goede reviews bij platforms kan dit potentieel leiden tot minder klussen. Verwachtingsmanagement aan de voorkant kan hierbij helpen. Zowel CurrentWerkt en LaNSCO communiceren daarom naar buiten toe openlijk over de doelgroepen die zij begeleiden. Dat doen ze overigens niet op individueel niveau, dat is aan de kandidaat zelf. Volgens LaNSCO is het voordeel van de openlijke communicatie dat het opdrachtgevers aantrekt die openstaan voor werken met deze doelgroepen. Het maakt de bedrijven ook aantrekkelijk in het kader van SROI-verplichtingen.

Inclusiever platformwerk: kan dat?

Hierboven is beschreven hoe de drie initiatieven invulling hebben gegeven aan de PlatformChallenge. Bij CurrentWerkt en LaNSCO bestond er al een inclusieve structuur waaraan het platform als extra functionaliteit is toegevoegd. Ze hadden al grotendeels invulling gegeven aan het bieden van passend werk en begeleiding, en hadden oog voor de ontwikkeling en integratie voor mensen met kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. KlusCV heeft één element uit het raamwerk, het overdraagbaar maken van opgedane ervaringen, toegevoegd aan al bestaande platforms.

Hoewel we slechts drie initiatieven hebben gevolgd, zou je kunnen concluderen dat er twee routes zijn naar (meer) inclusief platformwerk. Bestaande initiatieven die mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt begeleiden naar werk, kunnen een platform als extra functionaliteit inbouwen in bestaande werkprocessen. Denk bijvoorbeeld aan de re-integratie bij gemeenten. Voordelen hiervan zijn dat begeleiding, ontwikkeling en integratie zijn ingeregeld. En mocht het platform plat liggen, gaat het proces gewoon door.

De platformfunctionaliteit heeft in principe niets aan de bestaande structuren van CurrentWerkt en LaNSCO veranderd, maar deze biedt wel voordelen in termen van (efficiënter) kunnen matchen, vergroten van het netwerk van platformwerkers zelf en de zichtbaarheid naar opdrachtgevers, en het versterken van digitale vaardigheden. De uitdaging is voor een deel: waar behoud je de mens en waar neemt het platform – of beter het algoritme – het over. Wanneer heeft iemand ondersteuning nodig en wanneer kan iemand zelfstandig klussen werven via het platform? En hoe maak je dat beslisbaar? Daarnaast kan mogelijk in de toekomst met data-analytics een lerende component ingebouwd worden. Wie wordt gematcht op welke klus? En is het mogelijk om ontwikkeling zichtbaar te maken, bijvoorbeeld door oplopen van de complexiteit van opeenvolgende klussen?



Tabel 2-3: Hoe dragen de Challenge-projecten bij aan meer inclusief platformwerk?

	CurrentCrew	LaNSCO United	KlusCV
Kwetsbare Doelgroep	Ex-gedetineerden	Mensen met een uitkering, veelal bijstand	"Reguliere" platformwerkers
Arbeidsrelatie t.a.v. platform	Uitzendcontract	Zelfstandig ondernemer	Divers
Passend werk: Hoe kan platformwerk passend zijn?	- Taken/klussen op diverse skills-niveaus - Coach maakt de match; platform ondersteunt de coach	- Werk (onderneming) sluit aan bij intrinsieke motivatie - Ondernemerschap zorgt voor vrijheid wanneer en hoe te werken - Coach kijkt mee met de match	nvt
Begeleiding: Hoe kan platformwerk begeleiding bieden?	- Centrale algemene intake gevolgd door intake platform - Ondersteuning bij maken online profiel - Begeleiding en financiële afhandeling via CurrentWerkt - Gericht op een specifieke doelgroep	- Centrale algemene intake gevolgd door intake platform - Ondersteuning bij maken online profiel – redactie op uniforme "tone of voice" alle profielen - Begeleiding en betaling via LaNSCO	nvt
Ontwikkeling: Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden?	- Talentscan en ontwikkeldoelen onderdeel algemene intake CurrentWerkt - Scholingsprogramma via CurrentWerkt - Review niet openbaar - Feedback samen met coach bespreken met opdrachtgever - Ondersteuning bij toeleiding naar baan in loondienst - Na uitstroom geen toegang meer tot platform. Wel CurrentWerkt. - Werken met de app stimuleert ontwikkeling digitale vaardigheden	- Scholingsprogramma via LaNSCO (zowel gericht op dienst/product als ondernemers-vaardigheden) - Uitstroom bij voldoende werkaanbod (gevulde ordeportefeuille) - Review via de SoCo, alleen door platformwerker te plaatsen - Na uitstroom geen toegang meer tot platform	Getuigschrift met opgedane werkervaring te downloaden
Integratie: Hoe kan platformwerk integratie en participatie in samenleving bevorderen?	- Opdrachtgevers weten welke doelgroep werkt - Fysieke werklocatie beschikbaar ("de Loods") voor arbeidsfit raken en opvullen tijd tussen klussen - Community functie	- Opdrachtgevers weten welke doelgroep werkt - Fysieke werklocatie en/of groepsbijeenkomsten - Community functie (aanbod van meerdere SoCo's op het platform)	nvt

De andere route is het inbouwen van inclusieve elementen in bestaande platforms. KlusCV heeft bewezen dat het mogelijk is om stakeholders aan tafel te krijgen om een digitaal getuigschrift van opgedane ervaringen overdraagbaar te maken. De CurrentCrew-app en LaNSCO United kunnen inspiratie bieden: welke andere elementen zijn in te bouwen? Een menselijke factor inbouwen bij het matchingsproces, zoals een intermediair van een uitzendbureau doet, is dus mogelijk. Door je te richten op een specifieke kwetsbare groep is de juiste begeleiding te bieden en kun je opdrachtgevers informeren over de doelgroep. Naast vragen wat iemand al kan, moet ook in het profiel worden opgenomen wat iemand zou willen leren.

In bovenstaande is de arbeidsrelatie weinig aan bod gekomen. Mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie hebben vaak extra ondersteuning en begeleiding nodig. Als platformwerkers in loondienst zijn, of – zoals bij bij CurrentWerkt op uitzendbasis werken – kan een platform dit bieden. In het geval van zzp'er is dat lastiger in het licht van schijnzelfstandigheid. Sommige platforms willen niet als werkgever gezien worden. LaNSCO heeft dit opgelost met sociale coöperaties, waarvoor afspraken met gemeenten en het UWV zijn gemaakt. De vraag is wat voor reguliere 'zzp-platforms' mogelijk is om extra ondersteuning aan te bieden. Wellicht moet dit extern worden opgepakt.



Bronnen in dit hoofdstuk

De Looze, M., Kranenborg, K., Wilschut, E. S., Cremers, A., Hosseini, Z., & Hazelzet, A. (2020). Technologie voor het versterken van de arbeidsmarktpositie van mensen met een psychosociale arbeidsbeperking. Leiden: TNO.

Hulsegge, G., Otten, W., van de Ven, H.A., Putnik, K., Van den Tooren, M., & Hazelzet, A.M. (2020). Ontwikkeling en validering Vragenlijst Inclusief Ondernemen. Leiden: TNO.

Ter Weel, B., Van der Werff, S., Bennaars, H., Scholte, R., Fijnje, J., Westerveld, M., & Mertens, T. (2018). De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Ter Weel, B., Kesteren, J. van, & Werff, S. van der, (2020). Meting kluseconomie. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Verbiest, S. E., Tooren, M. van den, Torre, W. van der, & Ven, H.A. van de, (2019). De kwaliteit van arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning. Leiden: TNO.

Verbiest, S.E., Ven, H. van de, & Bergh, R. van den, (2020). Platformarbeid in kaart brengen. Een verkennend onderzoek uitgevoerd binnen het Kennisinvesteringsprogramma Future of Work 2019-2020. Leiden: TNO.

Intermezzo A

Social Impact door anders te kijken naar werk en inclusie: enkele voorbeelden

Als we de blik verbreden naar arbeidsplatformen in binnen- en buitenland, dan zijn er voorbeelden van organisaties met platformachtige diensten te vinden die meer doen dan enkel matches en het organiseren van klussen en gigs. Met een socialer businessmodel of samenwerkingsverband bieden zij meer kansen voor mensen uit kwetsbare groepen. Hoe doen ze dat?

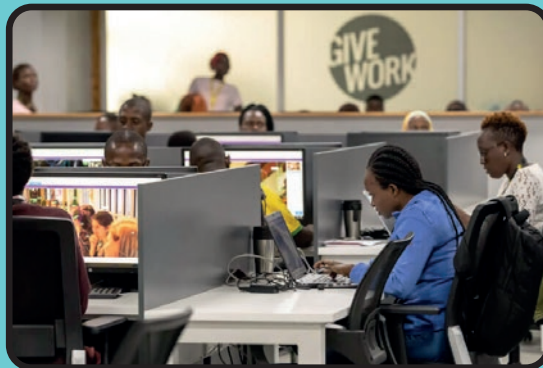
Sama/source

Actief in: Verenigde Staten, Oost-Afrika

Sinds: 2008

Activiteiten: annoteren gegevens voor algoritmen voor kunstmatige intelligentie (AI)

Sama, voorheen Samasource, is niet zozeer een platformbedrijf, maar een bedrijf dat rond typisch digitaal platformwerk heen is gebouwd. Het werk bij Sama bestaat uit digitaal AI-werk waarmee het bedrijf bijdraagt aan onder andere de verdere ontwikkeling van kunstmatige intelligentie voor tech-bedrijven in bijvoorbeeld Silicon Valley. De intelligentie achter grote innovaties waar iedereen het over heeft zoals zelfrijdende Tesla-auto's of ChatGPT moet gevuld of gecheckt worden. Voor het creëren van trainingsdata (waarop algoritmes worden gebouwd) zijn aan de achterkant mensen nodig. Veel mensen.



Werkplek bij Sama (bron: www.sama.com)

AI-werk

Sama richt zich op grote opdrachten waarin het annoteren van data centraal staat (bijvoorbeeld via image tagging en vector annotation). Hierbij moeten digitale beelden voorzien worden van



Annoteren van beelden voor algoritmes zelfrijdende auto's (bron: www.sama.com)

tags (wat zie je) of moeten vormen omlind worden. Computers leren hierdoor te 'zien', omdat de optelsom van miljoenen van deze 'geannooteerde' beelden algoritmes traint vormen te herkennen. Dit werk kan met een computer en muis overal ter wereld worden gedaan. AI sinds 2008 richt Sama zich op locaties in Oost-Afrika zoals Kenia, waar kansarme jongeren de mogelijkheid krijgen uit armoede te raken en onder tussen geschoold worden in IT-vaardigheden.

Sociaal alternatief

Sama bouwde vanuit een community-gedachte faciliteiten waar mensen dit werk gezamenlijk achter de computer kunnen doen. Het gaat dus niet om anonieme platformwerkers die via digitale platformen als *Amazon Mechanical Turk* hetzelfde werk tegen veel lager loon zouden kunnen doen (meer hierover in Intermezzo B). Sama bouwde een sociaal alternatief op de

soms grillige globale arbeidsmarkt voor digitaal AI-werk. Je kunt er als techbedrijf dus ook voor kiezen om noodzakelijke annotatie-taken te laten doen in een omgeving waarin meer wordt geboden dan alleen het werk zelf. Sama biedt haar medewerkers extra skills-training en investeert in het mentaal en fysiek welzijn.

Sociale impact

Vijftien jaar na oprichting hebben volgens Sama bijna zestigduizend kansarmen zich op deze manier uit de armoede kunnen werken. Na het werken bij Sama konden zij door de werkervaring en opgedane skills makkelijker aan de slag in andere banen in de formele economie. Door het werken voor Sama konden men 3,6 keer meer verdienen dan in de informele economie, waar veel mensen in Afrika op aangewezen zijn.

Bron:

Sama-website <https://www.sama.com/blog/building-an-ethical-supply-chain/>

AI Annotatie Lab

Actief in: Nederland

Sinds: 2021

Activiteiten: annoteren van data van mediabedrijven (NPO, RTL) op het Mediapark

Er is veel menselijk werk nodig om kunstmatige intelligentie te verslimmen. Sama doet werk voor grote internationale tech-bedrijven. Ook in Nederland bestaat een interessant initiatief waarin mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ervaring kunnen opdoen als 'AI-operator' in de media.

AI biedt kansen voor mediabedrijven voor innovatie met behulp van data en slimme algoritmes. Denk aan persoonlijke aanbevelingen (zoals bij Netflix), herkennen van onjuiste en misleidende informatie (fakenews), kijkcijfers voorspellen, het herkennen van personen in videomateriaal of het vertalen van gesproken tekst naar een ondertiteling.

Pilot

In 2019 startte een pilot met diverse partners. Media Perspectives, NPO, RTL, Beeld en Geluid aan de 'mediakant' en de gemeente Hilversum,

regio Gooi en Vechtstreek, UWV, sociale onderneming Tomingroep en het Werkgeversservicepunt Gooi en Vechtstreek aan de 'arbeidsmarktkant'. Zoals zij het zelf formuleren: "Een van de grootste uitdagingen voor de mediabedrijven, maar ook voor andere organisaties die zich bezig houden met AI, is de beschikbaarheid van door mensen gelabelde data. Data zijn de motor van AI ontwikkelingen maar doordat goed gelabelde data schaars zijn, lopen de ontwikkelingen vertraging op. Data zijn van groot belang omdat grote hoeveelheden data nodig zijn om machines te trainen, zodat zij ook daadwerkelijk 'slim' worden.

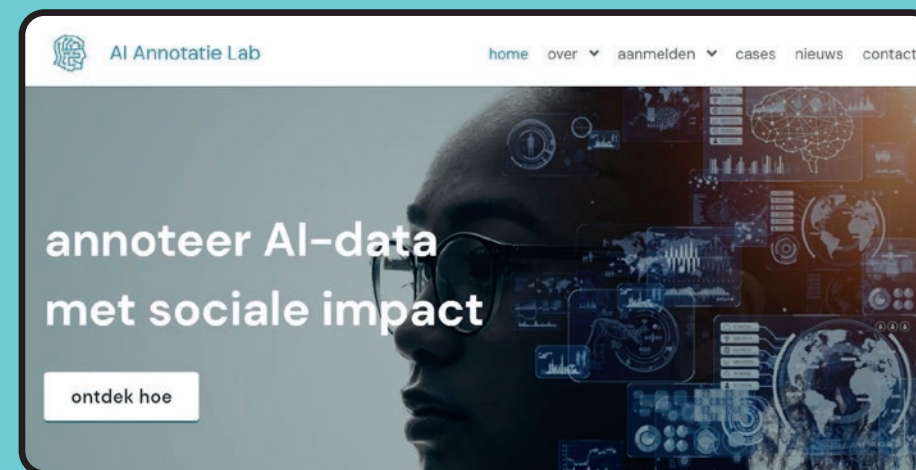
Zonder data dus geen AI. Het verzamelen van deze data is een nieuwe vorm van werkgelegenheid en biedt kansen voor de doelgroepen die onder de Participatiewet vallen."

Werkwijze

In praktijk werken AI-operators voor een half jaar in een annotatiestraat: een soort productielijn met als kerntaak het labelen van data en als eindproduct een gelabelde dataset. Deelnemers zouden in theorie thuis hun werk kunnen doen, maar komen in twee verschillende groepen bij elkaar op locatie. Ze worden begeleid door een job coach. Ze zijn steeds 45



Bron: Gegenereerd met DALL-E 2 Open AI: 'In the office watching multiple televisions'



Website van het Nederlandse AI Annotatielab (bron: www.annotatielab.nl)

minuten aan het labelen en hebben dan een kwartier pauze. Zo werken ze een halve dag, vier keer per week. Daarnaast krijgen ze ook sollicitatietrainingen.

Het werk zelf

Er zijn enkele concrete werkzaamheden zoals het beoordelen van de kwaliteit van de ondertiteling van RTL Nieuws, muziek detecteren in RTL programma's of aantrekkelijke plaatjes (thumbnails) kiezen voor in de 'etalage' films en series van Videoland. Ook bekijken de operators verschillende soorten content en hangen daar een bepaalde omschrijving aan. Denk aan het herkennen van gezichten in video's of het labelen van talkshow introteksten.

Sociale impact

Twintig pilotdeelnemers per jaar konden vanaf 2019 werkervaring opdoen in het AI-traject. Ze krijgen inhoudelijke begeleiding van de mediabedrijven als werkbegeleiding en jobcoaching door Tomin. Na de werkervaring wordt doorstroom ingezet met uiteindelijke doel: uitstroom naar betaald werk bij een andere werkgever. Door de AI-ervaring krijgen kandidaten meer kans op soortgelijk werk waarbij digitale basiskennis nodig is, zoals het digitaliseren van archieven of het beheren van voorraad in een magazijn. In 2021 werd het project als succesvol bestempeld, is een business case opgesteld en is begonnen met werven van nieuwe (media) bedrijven. De AI-operator heet inmiddels medewerker Data Labeling. Ook heeft de pilot geleid tot een AI Annotatielab waar meer organisaties dan alleen mediabedrijven hun data kunnen laten labelen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Bron:

Arbeidsmarktprogramma en verdere informatie van Werkgeversservicepunt Gooi en Vechtstreek / www.annotatielab.nl

Linklusion x Malt

Actief in: Frankrijk

Samenwerking sinds: 2020

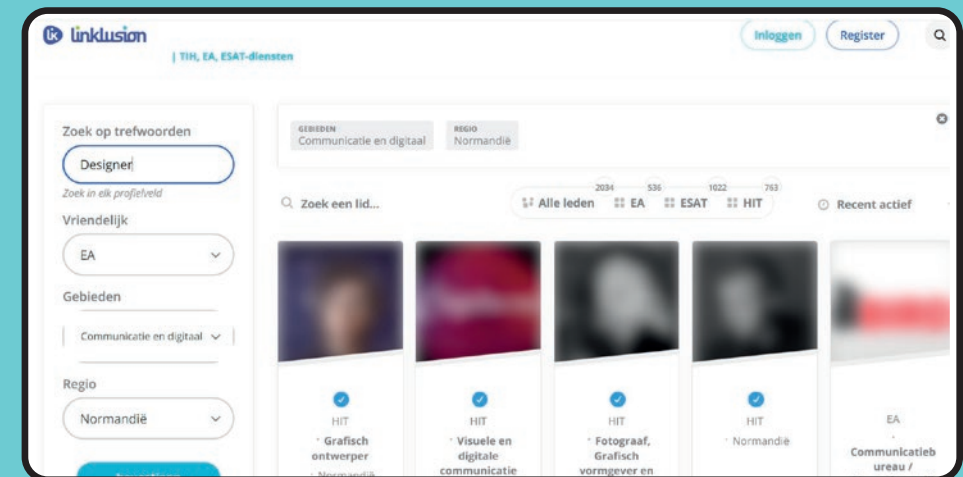
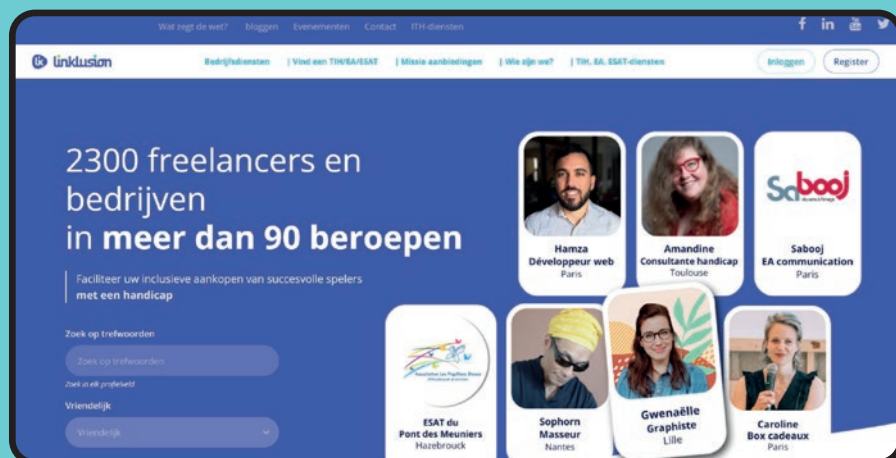
Activiteiten: o.a. marketing, communicatie, webdesign door zelfstandigen met een arbeidsbeperking

Een groep van ongeveer 75.000 werkenden in Frankrijk staat zowel als zelfstandige als arbeidsbeperkte geregistreerd. Sinds 2016 is deze status ook wettelijk in Frankrijk erkend. Bedrijven die deze freelancers inhuren kunnen hiervoor een financiële compensatie krijgen. Zij kunnen 30% van hun arbeidskosten aftrekken van de jaarlijkse arbeidsongeschiktheidsbijdrage. Bijna alle soorten handicaps zijn vertegenwoordigd binnen deze groep zelfstandigen met een arbeidsbeperking: sensorisch (zoals blindheid, beperkt gezichtsvermogen, doofheid); motoriek (bijvoorbeeld dwarslaesie, amputaties); invaliditeitsziekten (bijvoorbeeld multiple sclerose) en psychische handicaps (bijvoorbeeld schizofrenie of bipolaire stoornis). Wat overeenkomt is dat ze door hun beperking behoefte hebben aan een hoge mate van autonomie en opgeleid genoeg zijn om zelfstandig

professionele diensten aan te bieden. In deze combinatie kunnen ze zich op het digitale platform van Linklusion verenigen.

Arbeidsplatform als community

Linklusion is een platform aan de aanbods-kant. Anders dan vacatures toont het een community van zo'n 2300 met name hogeropgeleide zelfstandigen met een beperking die zich aanbieden voor werk. Het is een groep die heeft geconstateerd dat 'normaal' werknemerschap er voor hen persoonlijk niet inzit. Linklusion-leden gaven in een onderzoek aan dat ze in loondienst tegen een glazen plafond en starheid aanliepen die niet past bij hun professionele behoeftes. Ze willen flexibiliteit en autonomie in de keuze van werkmethodes, werkuren en werkplek. (Een Nederlandse evenknie van Linklusion is Bridgeworks - zie hoofdstuk 4).



Samenwerking als hefboom

Om de arbeidsmarkt voor zelfstandigen met een beperking te vergroten is Linklusion als community een samenwerking aangegaan met freelance-platform Malt dat sinds 2013 in Europa actief is. Dit platform is veel groter, met zo'n 400.000 freelancers die via Malt korte klussen of langere projecten hebben gevonden bij zo'n 30.000 opdrachtgevers (waaronder veel grote Franse beursgenoteerde bedrijven). Het idee is dat de samenwerking als hefboom fungeert voor de Linklusion-doelgroep, door hen aan te sluiten op een al werkend regulier platform waar de administratieve kant en loonuitbetalingen verder technisch zijn ingebouwd, zonder tussenkomst van een intermediair.

Sociale impact

Sinds de oprichting van het samenwerkingsverband tussen Linklusion en Malt hebben 630 zelfstandigen met een beperking ook een profiel op het grotere Malt aangemaakt. Via Malt werden in 2021 en 2022 zo'n 220 extra klussen opgepakt, bovenop een stijging van aanvragen via het originele Linklusion-platform. Al is de hefboom pas net in werking, de samenwerking toont hoe inclusie kan werken in een platformwereld als men zich verenigt. Het biedt kansen voor een groep voornamelijk hogeropgeleiden met een handicap die zichzelf niet meer goed zien werken binnen traditionele arbeidsorganisaties.

Bron:

Bron: Linklusion x Malt (2022). Een studie van zelfstandigen met een handicap: <https://linklusion.fr/etude-travailleurs-independants-handicapes/>

Cycloon

Actief in: Nederland

Samenwerking sinds: 2002

Activiteiten: onder andere pakketafhandeling, sortering, bezorging, fietsonderhoud

Het platformwerk dat we in Nederland kennen is met name gericht op het bezorgen van maaltijden of pakketjes. De heldere, routine-matige en herhalende taken zijn aantrekkelijk om te platformiseren. Het gevaar van 'verdeel en heers'-platforms bestaat, die bezorging tegen de laagste prijs organiseren. Maar het kan mogelijk ook anders. Ondertussen groeit in Nederland namelijk ook een bedrijf dat zich specialiseert in post- en pakketbezorging met een expliciete inclusieve strategie: Cycloon. Het bedrijf, opgericht in Zwolle in 2002, is post-partner voor veel bedrijven en overheden, wat inhoudt dat de postafhandeling van inkomende en uitgaande post wordt overgenomen. In 2016 nam Cycloon het platform fietskoeriers.nl over, met een landelijke dekking van pakketkoeriers tot gevolg. In 2021 werkten zo'n 1250 mensen voor Cycloon.

Expliciet inclusief

Als onderdeel van de groeistrategie is Cycloon expliciet gaan werken met mensen met een

kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Er zijn ongeveer 600 sociale banen gecreëerd in de sortering en bezorging, maar er wordt ook gedacht aan ander passend werk zoals fietsonderhoud en stafondersteuning. Cycloon werkt intensief met externe en ook eigen job coaches voor begeleiding en ontwikkeling.

Samenwerking met Bol.com

In mei 2022 nam Bol.com een meerderheidsbelang in Cycloon. De partijen willen gezamenlijk de groei van Cycloon versnellen en delen de ambitie om bezorging duurzamer en socialer te maken. Bol.com als grootste online marktplaats van Nederland gaat hierdoor een enorme push geven aan de sociale doelen van Cycloon.

Sociale impact

Cycloon heeft een certificering van Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO – trede 3). Dit betekent dat het bedrijf tot de 10% best presterende bedrijven behoort en dat minimaal 30% van het personeelsbestand bestaat uit mensen uit de doelgroep. Bij Cycloon ligt dit percentage zelfs nog een stuk hoger: van de postmedewerkers heeft ongeveer 85% een (voormalige) afstand tot de arbeidsmarkt. De ambitie is om in 2025 1500 sociale banen te realiseren.

Bron:

Cycloon Sociaal en duurzaamheidsverslag 2021

Screenshot uit bol.com video 'Cycloon start met fietsbezorging bol.com-pakketjes'



Het ontwerp van inclusief platformwerk: Een ecosysteem benadering

Jeroen Meijerink (Universiteit Twente)

Laura Lamers (Universiteit Twente)

Online klusplatformen zoals Uber, Deliveroo en Helpling zijn arbeidsmarktintermediairs die met behulp van informatietechnologie vraag en aanbod voor tijdelijke arbeid bijeenbrengen (Kuhn & Maleki, 2017; Meijerink & Keegan, 2019). Door het online matchen van vraag en aanbod van werk kunnen drempels voor arbeidsparticipatie verlagen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zo is het idee (SCP, 2021; SER, 2020). Naast deze hoopvolle berichten, moeten echter de risico's van online platformwerk – zoals een verslechtering van arbeidsvoorwaarden – niet uit het oog verloren worden. Dit werpt de vraag op: in welke gevallen betekenen online klusplatformen daadwerkelijk verbetering voor werkenden met een afstand tot de arbeidsmarkt?

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst enkele kenmerken van klusplatformen. In welke opzichten kunnen deze kenmerken voor kansen of juist uitdagingen zorgen voor inclusieve arbeid? Hierna formuleren we criteria voor het ontwerp van een inclusief klusplatform en een inclusief platform ecosysteem. We concluderen met een overzicht van 'knoppen' waar aan gedraaid kan worden om een inclusief platform(ecosysteem) te bouwen. Ook wordt duidelijk welke ontwerpkeuzes zijn gemaakt door de drie deelnemers aan de Challenge Inclusief Platformwerk. Aan welke knoppen draaiden LaNSCO United, CurrentWerkt en KlusCV voor het stimuleren van inclusie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt?

Waarom reguliere werkgevers actief afstand houden

Afstand tot de arbeidsmarkt heeft twee kanten. Want ook werkgevers houden actief afstand van mensen die niet helemaal voldoen aan het profiel van de standaardmedewerker. Onderzoeker Rosanna Nagtegaal en collega's (2023) analyseerden waarom slechts één op de zes werkgevers een medewerker met een beperking in dienst heeft. Ze brachten in kaart welke hindernissen en stimulansen werkgevers beïnvloeden bij het aannemen van iemand met een beperking. De voornaamste hindernissen waren bijvoorbeeld het geloof dat mensen met een beperking minder productief zijn en vooral (begeleidings)tijd en geld kosten. Ook het gebrek aan kennis over arbeidsbeperkingen of het (zelf ingeschatte) ge-

brek aan passende functies zijn factoren die maken dat reguliere werkgevers huiverig zijn voor het aannemen van kwetsbare groepen.

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt blijven werkgevers nog altijd niet happig op het aanboren van het onbenut arbeidspotentieel – in Nederland zo'n 500 tot 800 duizend mensen (afhankelijk van de definitie). Naast valse vooroordelen zit mogelijk een klassieke werkgeversbenadering in de weg. De werkgevers missen de creatieve mogelijkheden om werk dat er ligt tóch te kunnen aanbieden, zonder meteen in allerlei bezwaren te vervallen. Online arbeidsplatforms zouden dit tij kunnen keren vanwege enkele unieke karakteristieken. We geven daarom een overzicht van kenmerken van klusplatformen en voorbeelden van zowel inclusie kansen, uitdagingen als aandachtspunten.

De typische kenmerken van online klusplatformen

In hoofdstuk 2 keken we al naar de inclusie kansen van online arbeidsplatforms door te kijken naar de mogelijkheden voor passend werk, begeleiding, ontwikkelmogelijkheden en integratie. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op het wezen van een arbeidsplatform, wat maakt platformwerk anders dan werken via een reguliere werkgever? Onder een inclusief klusplatform verstaan we: een organisatie die door middel van informatietechnologie vraag en aanbod voor tijdelijke klussen bijeenbrengt, en zo werkkansen voor mensen met een afstand tot arbeidsmarkt creëert. Alvorens de kansen én risico's van klusplatformen voor deze doelgroep te duiden, zetten we eerst een drietal kenmerken van online klusplatformen op een rij die ze nieuw en onderscheidend maken:

Moeitelozer matches

De waardepropositie van online klusplatformen is het bijeenbrengen van werkenden (doorgaans zelfstandigen, freelancers of uitzendkrachten) en opdrachtgevers (individuele consumenten of organisaties) die zonder het platform moeilijk transacties met elkaar aan kunnen/willen gaan. Zonder het platform hebben deze partijen namelijk hoge transactiekosten. Het in dienst nemen van de werkende loont bijvoorbeeld niet, of het kost de opdrachtgever te veel tijd een geschikte kandidaat te vinden. Ook treedt er zonder het platform informatie-asymmetrie op, de opdrachtgever heeft bijvoorbeeld beperkt inzicht in de kwalificaties/competenties van de werkende en/of verminderd vertrouwen. Ook kan het zijn dat de werkende geen mogelijkheid heeft een uitgebreid contract op te stellen en/of kan lastig inschatten in hoeverre de opdrachtgever ter goede trouw zal handelen (Lehdonvirta, Kässi, Hjorth, Barnard & Graham, 2018; Pavlou & Gefen, 2004). Klusplatformen lossen dit probleem op door het creëren van een online marktplaats (in de vorm van een website en/of smartphone applicatie) waar vraag en aanbod van arbeid elkaar moeiteeloos kan vinden.

Inclusie-kans:

Ten opzichte van reguliere werkgevers verhogen online arbeidsplatformen de kans dat werkenden en opdrachtgevers een arbeidstransactie willen aangaan. Waar werkgevers huiverig zijn om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen, zijn arbeidsplatforms laagdrempeliger, transparanter en eenvoudiger.

Inclusie-uitdaging:

Afhankelijk van het design en de data die als input wordt gebruikt, kan de matchingstechnologie van een platform matchingsprocessen 'objectiever' of 'neutraler' maken. Op een arbeidsplatform kan gekozen worden om te matchen op wat nodig/gevraagd is en wat een kandidaat daarvoor in huis heeft. Zo'n matchingsproces is neutraler/objectiever dan matching uitgevoerd door werkgevers, die zoals blijkt vaak vooroordelen hebben. Voor werkgevers is het lastig zonder vooroordelen te matchen (ook meenemend wat kandidaten niet kunnen). Technologie zou hier een oplossing kunnen bieden. Echter, met zulke matchingstechnologie moet voorzichtig worden omgesprongen, het design en de data bepalen uiteindelijk de kwaliteit, neutraliteit en ethische verantwoordelijkheid van de matching.

Arbeidsmarkt is online altijd open

Voor het realiseren van een online marktplaats, waar arbeidskrachten en opdrachtgevers zonder veel risico en moeite transacties aangaan, maken online klusplatformen gebruik van software algoritmen die het bijeenbrengen van vraag en aanbod (semi-)automatiseren (Duggan, Sherman, Carbery & McDonnell, 2020). Hierbij kan gedacht worden aan: *matching*, in de vorm van bijvoorbeeld toedeling van een klus aan een arbeidskracht; *selectie*, van relevante kandidaten voor de opdrachtgever bijvoorbeeld; *beoordeling*, zoals het berekenen van een prestatiescore c.q. online reputatie op basis van online klantbeoordelingen of *bezoldiging*, zoals het bepalen van de (minimum) prijs per klus.

De input voor deze algoritmen wordt geleverd door de opdrachtgevers en arbeidskrachten. Opdrachtgevers dienen namelijk zelf opdrachten online te plaatsen, op basis van online reputaties een arbeidskracht te selecteren en/of arbeidsprestaties te beoordelen aan de hand van online reviews. Arbeidskrachten dienen op hun beurt te reageren op geplaatste opdrachten, te onderhandelen over hun tarief (in het geval van freelance platformen) en/of te bepalen hoe ze hun diensten aanbieden (Meijerink & Arets, 2021). In tegenstelling tot bijvoorbeeld uitzendbureaus, waar een persoon/intercedent de (arbeidsintensieve) matching tijdens kantooruren doet, stellen online klusplatformen door middel van technologie werkenden en opdrachtgevers in staat om elkaar snel en 24/7 te vinden.

Inclusie-uitdaging:

Ten opzichte van reguliere werkgevers zijn veel functies van het normale matchingsproces (deels) geautomatiseerd in arbeidsplatformen. De online arbeidsmarkt is zodoende altijd open en operationeel zodat er dagelijks nieuw werk kan worden opgepakt, zonder dat hier nog een uitgebreide persoonlijke matching aan voorafgaat. Deze vormen van automatisering kunnen, afhankelijk van de situatie van kandidaten, zowel kansen als risico's bieden. Enerzijds is het toegankelijke en efficiënte karakter van het matchingsproces een uitkomst voor mensen die moeite hebben met sollicitatieprocedures, fysieke aanwezigheid en andere aspecten van een traditionele arbeidscontext. Anderzijds kan het 'on-demand' karakter van platformwerk, waarbij 24/7 aanwezigheid en concurrentie mogelijk is, een belemmering zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Kortlopende klussen/taken

Tenslotte betreft platformwerk het uitvoeren van kortlopende klussen die op locatie worden uitgevoerd. Het gaat dan om maaltijdbezorging, schoonmaakwerk (bijvoorbeeld via Helpling) of arbeid die online en dus op fysieke afstand van de opdrachtgever plaatsvindt, zoals software programmering (bijvoorbeeld via Fiverr) of verificatie van informatie (bijvoorbeeld via Clickworker) (Duggan et al., 2020). De duur van een klus kan variëren van een aantal seconden (bijvoorbeeld het 'taggen' van een foto via een platform als Amazon Mechanical Turk) tot een dag/paar dagen (zoals horecaklussen via Temper). Het gevolg hiervan is dat online klusplatformen doorgaans geen (fulltime) 'baan' bieden.

Inclusie-kans:

Ook als werk niet de hele werkweek beslaat, kan het via een arbeidsplatform worden gedaan. Zo kan werk dat bij een reguliere werkgever te weinig is om in een baan te worden gegoten, toch beschikbaar komen. Ook de variëteit in werkaanbod wordt vergroot en daarmee de kansen op passend werk, namelijk met online-klussen die plaats- en vaak ook tijdsongebonden kunnen worden uitgevoerd.

Gegeven de bovenstaande kenmerken, zijn online klusplatformen van (meer)waarde als er een noodzaak is voor

- het verlagen van transactiekosten
- het bijeenbrengen van vraag en aanbod voor (online) klussen van kortdurende aard en/of
- klussen waarbij een snelle matching (zonder tussenkomst van een menselijke intercedent) noodzakelijk is.

Dit brengt ons bij de kansen die klusplatformen bieden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Werkkansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Kansen door andersoortig werk

We hadden het al even over drempels die reguliere werkgevers ervaren bij het bieden van werk aan mensen uit kwetsbare groepen. Zo geven werkgevers aan dat ze: geen geschikte (parttime) functies beschikbaar hebben voor arbeidskrachten met een afstand tot de arbeidsmarkt, niet met hen in contact staan, of slecht (fysiek) bereikbaar zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking (Borghouts & Freese, 2016; Bredgaard & Salado-Rasmussen, 2020). Online klusplatformen bieden kansen voor inclusieve arbeid door het verlagen van drempels die werkgevers en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ervaren (SCP, 2021; SER, 2020). Platformwerk heeft immers niet de vorm van een (fulltime) baan, maar wordt georganiseerd in kortdurende taken. Bovendien kan het werk in sommige gevallen online uitgevoerd worden, waardoor de werkende niet naar de werkgever hoeft te komen, en wordt het werk georkestreerd via een online marktplaats waar werkgevers in contact kunnen komen met arbeidskrachten die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben.



Inclusie-kans:

Platformwerk is flexibeler voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Kansen voor het mkb

In het bijzonder kunnen online klusplatformen inclusief werk binnen het midden- en kleinbedrijf (mkb) faciliteren. Onderzoek laat zien dat vooral het mkb weinig mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst heeft, veelal omdat het aanbod van functies beperkt is (Bredgaard & Salado-Rasmussen, 2020). Ook missen kleine organisaties stafafdelingen zoals een HR- of inkoopafdeling (Harney & Dundon, 2006) die een directeur/eigenaar assisteren bij het werven van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit gemis is problematisch omdat organisaties administratieve rompslomp en hoge (zoek)kosten ervaren bij het vinden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (Borghouts & Freese, 2016). Vooral bij het uitvoeren van kortdurend werk wegen deze kosten niet op tegen het (tijdelijk) aanstellen van arbeidskrachten. Klusplatformen lossen deze problemen deels op door het gebruik van algoritmen, die het uitbesteden van kortlopende klussen naar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt efficiënter maken.



Inclusie-kans:

mkb-bedrijven beschikken niet altijd over ruimte en slagkracht bij het werven van mensen uit kwetsbare groepen. Online platforms kunnen dit proces simplificeren en mkb-bedrijven de mogelijkheid bieden om inclusief te werken.

Kansen door objectievere beeldvorming

Tenslotte vormt het stereotiepe beeld van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een obstakel. Zo geloven werkgevers (onterecht) dat mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een lage arbeidsproductiviteit hebben, ondermaats werk leveren, negatieve reacties van klanten uitlokken en zowel hogere loonkosten als geschillen bij beëindiging van het contract met zich meebrengen (Lengnick-Hall, Gaunt & Brooks, 2001). Ook vinden werkgevers het lastig de kwalificaties van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te schatten (Borghouts & Freese, 2016). Online klusplatformen werken met online review systemen die deze uitdagingen deels helpen op te lossen. Deze online review systemen geven namelijk inzicht in de kwalificaties van een arbeidskracht, veelal gevalideerd door het platform en/of de vele opdrachtgevers waarvoor platformwerkers hebben gewerkt (Lehdonvirta et al., 2018). In het geval van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen zij, of een werkcoach/praktijkbegeleider, met behulp van online reviews hun kwalificaties overleggen in een poging om het stereotiepe denken bij toekomstige werkgevers omtrent productiviteit, kwaliteit en klantreacties te ontcrachten.

**Inclusie-kans:**

Hardnekkige vooroordelen ten aanzien van de productiviteit van kwetsbare groepen vormen een obstakel. Arbeidsplatforms kunnen meer objectief laten zien wat iemands kwaliteiten zijn, waardoor transparant en objectief getoond kan worden wat iemand productief kan bijdragen.

Ondanks de potentie van online klusplatformen, moeten we de risico's voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt niet uit het oog verliezen. Sterker, dezelfde platformmerken die kansen bieden, zoals:

- het organiseren van een online marktplaats voor kortlopende klussen
- de mogelijkheid om op afstand te werken, en
- het gebruik van algoritmen en online review systemen

kunnen tegelijkertijd de positie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verzwakken. Hoe dit kan gebeuren, wordt hieronder beschreven.

Risico's voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Platformwerk kent zeker ook een rauwe rand. De doelstellingen, organisatie en technologische infrastructuur van bestaande online klusplatformen brengen verschillende risico's met zich mee voor werkenden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Sterke economische rationaliteit

Ten eerste zijn de meest succesvolle klusplatformen (in termen van aantal bijeengebrachte gebruikers) doorgaans bedrijven met een winstoogmerk (Kuhn & Maleki, 2017). Deze platformen worden gefinancierd met grote sommen durfkapitaal van investeerders die vooral belang hebben bij een snelle beursgang en/of korte-termijn winst (van Doorn & Badger, 2020). Hierbij worden ondernemersrisico's (in het bijzonder inkomensonzekerheid) afgewenteld op individuele werkenden, met een beperkt zicht op sociale zekerheid. Dit economische rationaliteitsprincipe staat haaks op het sociale principe van inclusie waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt baat bij hebben.

**Inclusie-uitdaging:**

Bestaande arbeidsplatforms kunnen in hun businessmodel zo winst-georiënteerd zijn dat er geen ruimte meer is voor sociale principes.

Race to the bottom

Ten tweede proberen commerciële platformen het aantal actieve werkenden op hun platform te maximaliseren (Meijerink & Keegan, 2019). Enerzijds trekt dit meer opdrachtgevers aan omdat er voldoende werkenden zijn waar werk aan uitbesteed kan worden, en dus meer transacties waar het platformbedrijf geld aan verdient. Anderzijds worden werkenden makkelijker inwisselbaar. Hierdoor ontstaat een *race to the bottom*, de bezoldiging van werkenden komt onder druk te staan en er is geen garantie dat er voldoende klussen beschikbaar zijn.

**Inclusie-uitdaging:**

Bestaande arbeidsplatforms kunnen concurrentie organiseren, zodat werkenden makkelijker inwisselbaar worden – met een race to the bottom (in de bezoldiging) als gevolg.

Virtuele vervreemding

Ten derde brengt virtueel platformwerk, ondanks dat het mensen met een mobiliteitsbeperking toegang tot de arbeidsmarkt verschaft, ook risico's met zich mee. Virtueel platformwerk wordt namelijk online, en dus op afstand van een werkgever en/of collega's uitgevoerd. Vooral in het geval van virtueel platformwerk dat naar een ander land of continent wordt uitbesteed, ontstaat er een situatie waarbij er weinig tot geen sociale interactie tussen platformwerkers plaatsvindt, wat tot vervreemding kan leiden (Wood, Graham, Lehdonvirta, & Hjorth, 2019).

**Inclusie-uitdaging:**

Online platformwerk, voornamelijk vanuit huis verricht, biedt weinig mogelijkheden tot sociale interactie en zodoende ook niet tot verdere inclusie en integratie.

Beperkt ontwikkelperspectief

Ten vierde biedt platformwerk, vanwege het taakgerichte karakter en de aaneenschakeling van klussen, relatief weinig ontwikkelingsmogelijkheden voor werkenden (Kost, Fieseler & Wong, 2020). Hierdoor is het onduidelijk in hoeverre platformwerk voldoende carrièreperspectieven biedt (ook buiten de platformeconomie) voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Inclusie-uitdaging:**

Het kort-cyclische, taakgerichte karakter van platformwerk kan ervoor zorgen dat er weinig ontwikkeling plaatsvindt.

Discriminatiegevoeligheid

Tenslotte kan het gebruik van algoritmen en online reviewsystemen discriminatie van platformwerkers in de hand werken. Zo laat onderzoek zien dat online klantbeoordelingen van platformwerkers beïnvloed worden door vooroordelen omtrent etniciteit en geslacht (Rosenblat, Levy, Barocas & Hwang, 2017). Deze klantbeoordelingen worden vervolgens, zonder tussenkomst van een persoon, door een algoritme automatisch omgezet in beslissingen die betrekking hebben op werkenden. Het gevolg: platformwerk werkt discriminatie in besluitvorming op grote schaal in de hand. Gelet op de denkbeelden over mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, betekent dit dat platformwerk mogelijk stereotypering in de hand werkt, in plaats van vermindert.

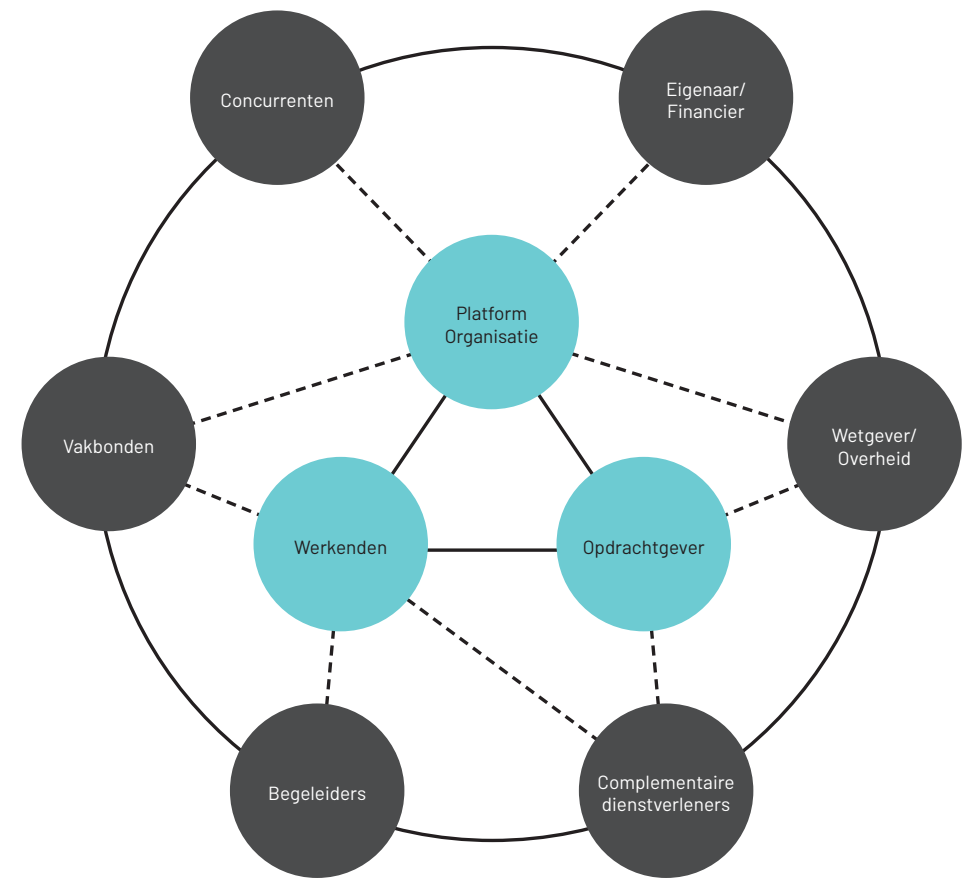
Inclusie-uitdaging:

Vooroordelen en discriminatie kunnen worden uitvergroot door online beoordelingen.

Gelet op het bovenstaande dienen we onze ogen niet te sluiten voor de risico's die platformwerk meebrengt voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het ontwerpen en inzetten van online klusplatformen voor specifiek kwetsbare groepen moet daarom geen doel op zich zijn. Het organiseren van inclusieve arbeid, en ook het oprichten en onderhouden van een online klusplatform, vraagt om de organisatie van een ecosysteem van diverse partijen die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt terzijde staan. De organisatie van inclusieve platformarbeid dient daarom gestoeld te zijn op een platform ecosysteem dat inclusief van aard is.

Een inclusief platform ecosysteem: wie zijn er betrokken?

Platformen zijn niet automatisch inclusief en open voor andere doelgroepen. Een inclusief platform behelst meer dan het inrichten van een digitale omgeving waar vraag en aanbod van arbeid bijeenkomen. De technologische infrastructuur is een noodzakelijke, maar zeker geen afdoende voorwaarde voor een duurzaam en inclusief online klusplatform. Sterker, het succes van een online klusplatform hangt af van de keuzes en gedragingen van individuen en organisaties die betrokken zijn bij een platform ecosysteem (zie figuur 3-1). Een platform ecosysteem bestaat uit semi-autonome, maar wederzijds afhankelijke actoren (Meijerink & Keegan, 2019). Elke actor heeft een eigen rol in het welslagen van het platform ecosysteem. Om uit te leggen hoe deze rollen bijdragen aan een inclusief platform ecosysteem, maken we onderscheid tussen twee groepen: (1) de groene kerndriehoek platform-werkende-opdrachtgever in het figuur hieronder, en (2) ecosysteem ondersteuners en concurrenten (de zwarte bollen).



Figuur 3-1: Ecosysteem rondom Inclusief Platformwerk

De kerndriehoek: platform-werkende-opdrachtgever

Centraal in een platform ecosysteem staat het online klusplatform. Hierbij willen we benadrukken dat het online klusplatform geen digitale omgeving is, maar een organisatie die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van deze digitale omgeving in de vorm van een online marktplaats waar werkenden en opdrachtgevers bijeenkomen. Omwille van een duidelijk onderscheid schrijven we daarom over het platform als een organisatie en de online marktplaats als de technologische infrastructuur (die het platform beheert).

Balans tussen vraag en aanbod

In het hart van een platform ecosysteem interacteren het **online klusplatform, werkenden en opdrachtgevers** met elkaar. Deze transacties kenmerken zich door wederzijdse afhankelijkheden. Zo moeten opdrachtgevers bereid zijn om banen/taken via de online marktplaats aan te bieden aan werkenden met een afstand tot de arbeidsmarkt, terwijl arbeidskrachten bereid moeten zijn om via de online marktplaats klussen uit te voeren. Het bestaansrecht van een platform is afhankelijk van de mate van succes waarin ze vraag

en aanbod van werk bijeenbrengen. Platformen ervaren hier een 'kip-en-het-ei' probleem. Voor het starten en voortbestaan van een online platform is namelijk een balans tussen vraag en aanbod van (inclusieve) arbeid noodzakelijk. De uitdaging voor platformen zit hem in het groeien van de vraag- en aanbodzijde van hun online marktplaats, zonder hierin een disbalans te creëren:

- **Te weinig aanbod** van arbeidskrachten betekent dat opdrachtgevers geen mogelijkheden hebben om inclusief werk via de online marktplaats uit te besteden.
- **Te weinig vraag** naar arbeidskrachten betekent dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt geen/weinig werk kunnen vinden.

Inclusie-uitdaging:

Hoe krijgen we genoeg werkgevers en potentiële werkenden naar een platform? Dit gaat niet vanzelf en vraagt om bijvoorbeeld actieve promotie en relatiebeheer.

Ecosysteem ondersteuners en concurrenten

Voor het balanceren en groeien van de vraag- en aanbodzijde van de online marktplaats, zijn (inclusieve) klusplatformen afhankelijk van diverse belanghebbenden. Deze belanghebbenden worden in dit artikel 'platform ondersteuners' genoemd, omdat ze bijdragen aan het welslagen van inclusieve platformarbeid. Hierbij kan gedacht worden aan belanghebbenden zoals de eigenaar of financier van het platform, overheidsinstanties, de wetgever, vakbonden, en begeleiders van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Financiers

Online klusplatformen zijn in sterke mate afhankelijk van geldschieters. De financiering door deze geldschieters wordt voornamelijk gebruikt om werkenden en opdrachtgevers aan het platform te binden en te behouden. Zo geven commerciële platformen grote sommen durfkapitaal uit aan marketing- en wervingscampagnes om marktaandeel te verkrijgen. Ook wordt dit durfkapitaal ingezet om de loonkosten van arbeidskrachten te subsidiëren en kortingen te geven aan opdrachtgevers. In het geval van inclusief platformwerk, kan gedacht worden aan financiering door publieke instellingen die een (financieel) belang hebben bij inclusieve arbeid en arbeidsparticipatie, zoals het UWV, gemeenten, provincies, sociale werkbedrijven en/of sociale ondernemers.

Inclusie-uitdaging:

Is er genoeg animo onder publieke financiers om te investeren in een arbeidsplatform? Er wordt heel wat geïnvesteerd in banenbeurzen en (regionale) banen/vacaturesites, maar zijn er middelen voor een andere manier van (digitaal) matchen?

Wetgever

Een tweede relevante partij voor online klusplatformen is de wetgever. In het geval van inclusief platformwerk kan gedacht worden aan wetgeving zoals de Participatiewet en overheidsregelingen zoals social return verplichtingen bij uitbesteding die subsidiëring van inclusief platformwerk mogelijk maakt. Het online klusplatform kan bijvoorbeeld opdrachtgevers ondersteunen in het aanvragen van loonkostensubsidie bij een gemeente. Ook heeft de wetgever implicaties voor de werking van platform ecosystemen door middel van het arbeidsrecht. Vooral freelance klusplatformen lopen hier tegenaan. Het arbeidsrecht stelt namelijk dat het platform geen controle over freelancers mag uitoefenen. Deze controle (door middel van HRM-instrumenten) is echter wel noodzakelijk voor het balanceren van vraag en aanbod, en dus het welslagen van het platform ecosysteem. Vooral vakbonden grijpen deze situatie aan om online klusplatformen voor het gerecht te dagen in een poging de arbeidsomstandigheden van freelance platformwerkers te verbeteren. Om deze reden zijn freelance klusplatformen extra zorgvuldig in het wel/niet inzetten HRM instrumentarium om zo een balans te vinden tussen controle over, en autonomie voor, freelance platformwerkers (Meijerink, Keegan & Bondarouk, 2021).

Inclusie-uitdaging:

Hoe kan een arbeidsplatform werkgevers ontzorgen in het verlagen van de drempels om met mensen uit kwetsbare groepen te werken? Kan het een rol spelen in de administratieve verwerking van loonkostensubsidies of social return?

Uitvoerders en begeleiders

Ten derde spelen begeleiders van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een belangrijke rol in een inclusief platform ecosysteem. Hierbij kan gedacht worden aan professionals van gemeenten en/of werkgevers en praktijkbegeleiders binnen sociale werk(leer)bedrijven die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bijstaan. Dit betreft onder andere het aanbieden van scholing en ontwikkeling, ten einde de duurzame inzetbaarheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten. Het is wel de vraag in hoeverre deze ondersteuning in het geval van freelance klusplatformen mogelijk is, omdat begeleiding van werkenden door het platform of opdrachtgevers snel als een vorm van controle gezien kan worden. Anderzijds kunnen online klusplatformen ook kansen bieden door bijvoorbeeld mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te koppelen aan een begeleider die freelancer is (waardoor relatie tussen platform en werkende geen arbeidsrelatie impliceert) of vanwege fysieke afstand anders niet bereikbaar zou zijn voor het individu met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Inclusie-uitdaging:

Hoe kan een arbeidsplatform begeleiding inbouwen? Hoe kun je werkbegeleiding een plek geven binnen bestaande en nieuwe arbeidsplatforms? Kan algoritmische technologie een rol hebben in het aanbevelen van begeleiding voor kandidaten?

Concurrenten op de markt

Tenslotte is het belangrijk om rekening te houden met organisaties waar online klusplatformen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (mogelijk) mee concurreren. Hierbij kan in eerste plaats gedacht worden aan klusplatformen met een winstoogmerk die in een soortgelijke markt werken en belang hebben bij het aantrekken van de doelgroep die inclusieve klusplatformen ook aan zich proberen te binden. Gelet op de grote sommen durfkapitaal die deze *for-profit* platformen tot hun beschikking hebben, is het de vraag in hoeverre inclusieve platformen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt deze concurrentie ook aankunnen en/of moeten aangaan. Ook is er een risico dat (inclusieve) platformen de concurrentie aangaan met reguliere sociale werk(leer)bedrijven en ondernemingen. Als opdrachtgevers merken dat online klusplatformen transactiekosten verlagen, en ze makkelijker werk via een platform kunnen uitbesteden, dan bestaat het risico dat reguliere sociale werkbedrijven en ondernemingen minder opdrachten krijgen.

Inclusie-uitdaging:

Hoe kan kun je als inclusief platform een eigen plek hebben op de klussenmarkt, zodat eventuele concurrentie niet teveel invloed heeft op het aanbod van werk?

Lessen uit de Challenge Inclusief Platformwerk

Ontwerpkeuzen voor een inclusief platform ecosysteem

Hoe kun je nadenken over het ontwerp van inclusief platformwerk met behulp van de ecosysteem kerndriehoek en de noodzakelijke bijdragen van ecosysteem ondersteuners? In sommige opzichten zijn inclusieve platformen niet anders dan traditionele platformen (met een winstoogmerk) en/of sociale werkplaatsen waar ook vraagstukken spelen over:

- het balanceren van vraag en aanbod,
- in welke markt te opereren,
- welke type klussen te faciliteren,
- op welke wijze kosten te dekken,
- en welke status (bijv. werknemer of freelancer) aan werkenden te geven.

De onderstaande ontwerpkeuzen voor inclusieve platform ecosystemen hebben daarom betrekking op zowel de organisatie van platformarbeid en ook inclusieve arbeid. Om deze ontwerpkeuzes toe te lichten putten we uit een aantal praktijkvoorbeelden. In het bijzonder gaan we in op de ontwerpkeuzes die gemaakt zijn door de deelnemers van de Challenge Inclusief Platformwerk: LaNSCO United, CurrentWerkt en KlusCV.

Uit de challenge die NSvP en SBCM in 2021 uitgeschreven zijn drie projecten voortgekomen (zie hoofdstuk 1 voor verdere toelichting). De uitdaging was om te laten zien hoe platformwerk inclusiever zou kunnen en een bijdrage kan leveren aan de toetreding van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt.

LaNSCO United

Op het digitale platform van LaNSCO United vind je producten en diensten van ondernemers die aangesloten zijn bij sociale coöperaties in heel Nederland. De inclusieve uitdaging is met deze marktplaats een sociaal plekje te veroveren tussen andere aanbieders, zodat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als zelfstandige een grotere klantenkring kunnen opbouwen.

KlusCV

Om de positie van platformwerkers op de arbeidsmarkt te versterken is KlusCV opgericht. Met aangesloten platforms zijn afspraken gemaakt om de data rondom transactie en reputatie te delen met werkenden. Wie werkt via de



aangesloten platformen, kan nu met één druk op de knop een digitaal getuigschrift downloaden. Dit KlusCV is een bewijs van werkervaring en klanttevredenheid. De inclusieve uitdaging is om de KlusCV een standaard onderdeel te laten zijn van arbeidsplatform, zodat werken via een platform de arbeidsmarktpositie versterkt.

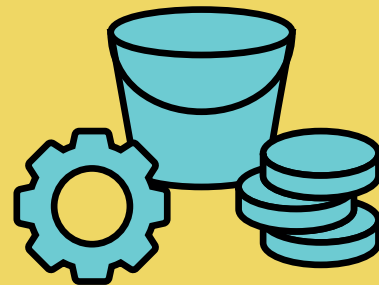
CurrentCrew

Rotterdamse uitzender CurrentWerkt richt zich via een nieuw ontwikkelde digitale CurrentCrew-app op de toeleiding van ex-gedetineerden naar de arbeidsmarkt. Met vele klussen in en buiten de fysieke loods begeleidt en coacht Current mensen op eigen wijze bij het opnieuw oriënteren op regulier werk. De inclusieve uitdaging is het inzetten van de digitale applicatie om mensen meer op maat richting werk te bewegen. Hoe kan de app bijdragen aan de inzetbaarheid van een vaak moeilijk bemiddelbare groep? Van detentie naar potentie is hierbij de slogan.

Elk van deze initiatieven integreert kenmerken van platformarbeid en inclusieve arbeid. Hierdoor vormen ze een mooie illustratie hoe tot inclusief platformwerk te komen. In het geval van LaNSCO United betreft dit een netwerk van sociale coöperaties die hun leden (diverse sociale coöperaties van ondernemers met een afstand tot de arbeidsmarkt) ondersteunen met het opzetten van een online klusplatform. Dit klusplatform biedt individuele werkenden de mogelijkheid om hun diensten en/of producten online aan te bieden en zo toegang tot betaald werk te vergemakkelijken. CurrentWerkt is een uitzendorganisatie die kandidaten met een detentieachtergrond bemiddelt. Deze sociale uitzendorganisatie heeft een fysieke werkplaats in Rotterdam die momenteel wordt uitgebreid met een online platform om werkenden te koppelen aan werk en klussen op locatie bij diverse opdrachtgevers. KlusCV tenslotte,

stelt platformwerkers in staat om middels een open standaard hun persoonlijke reputatie- en transactiedata te downloaden uit de databases van meerdere online klusplatformen.

In het resterende deel van dit hoofdstuk bespreken we een aantal ontwerpcriteria voor inclusief platformwerk en de ontwerpkeuzes die gemaakt zijn door de drie Challenge deelnemers.



Welke type klussen?

Online klusplatformen intermediairen tussen vraag en aanbod voor (relatief) kortlopende klussen. Een eerste vraag bij het ontwerpen van een inclusief platform ecosysteem is daarom welke klussen via het platform georganiseerd worden. Om deze vraag te beantwoorden, moet er (in ieder geval) over de volgende criteria nagedacht worden:

Hoge zoekkosten?

Online klusplatformen zijn vooral van (meer) waarde als opdrachtgevers en werkenden moeite hebben elkaar te vinden (en daardoor hoge zoekkosten moeten maken), ondanks de wens om transacties met elkaar aan te gaan. Er moet daarom sprake zijn van een zogenaamde gefragmenteerde markt en hoge transactiekosten. Online klusplatformen passen hier goed, omdat ze vraag en aanbod laagdrempelig bijeenbrengen in een online marktplaats. Naast klussen die op afstand uitgevoerd worden, kan dit ook gelden voor (korte) klussen die op locatie en in nabijheid van de opdrachtgever uitgevoerd worden. Een te maken keuze is daarom of het platform online en/of offline klussen faciliteert. Bij LaNSCO United, CurrentWerkt en KlusCV gaat het vooral (nog) om offline klussen. LaNSCO United en CurrentWerkt hebben al een netwerk van opdrachtgevers in Nederland opgebouwd; deze wordt middels een online platform gekoppeld aan werkenden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Korte termijn klussen?

Klussen kunnen op korte termijn uitgevoerd worden. Door het gebruik van algoritmen kunnen online klusplatformen 24 uur per dag, en op semi-geautomatiseerde wijze, vraag en aanbod van werk bijeenbrengen. Hiermee hebben online klusplatformen een voordeel ten opzichte van traditionele arbeidsmarktbemiddelaars die veelal gebonden zijn aan kantooruren en meer tijd nodig hebben omdat mensen het intermediairwerk uitvoeren. Een inclusief platform

kan daarom van (meer)waarde zijn als het een online marktplaats aanbiedt voor klussen met noodzaak tot snelle matching. Hier dient echter wel een balans gevonden te worden met andere relevante belangen. Zo zijn werkcoaches onderdeel van het bemiddelproces bij LaNSCO United. Zij krijgen een melding zodra een opdrachtgever een klus heeft geplaatst en beslissen dan samen met de werkende(n) hoe deze klus wordt opgepakt. Dit kan ten koste gaan van de snelheid van matching, maar waarborgt dat werkenden daadwerkelijk de klus succesvol voltooien. Ook is een snelle matching niet altijd nodig en is een uitgebreidere selectie(tijd) gewenst, bijvoorbeeld wanneer een klus langer duurt (bijvoorbeeld bij coaching of advieswerk) of wanneer de productie van een object meer tijd kost.

Vraag en aanbod in balans?

Het succes van een online klusplatform hangt af van de mate waarin vraag en aanbod van werk met elkaar in balans zijn. Het is daarom belangrijk dat de vraag naar klussen in de online marktplaats redelijkerwijs uitgevoerd kan worden door een voldoende aantal (maar niet te veel) werkenden. Dit is één van de redenen waarom LaNSCO United ervoor kiest werkcoaches in te zetten in het matchingsproces: zij dragen er zorg voor dat klussen daadwerkelijk uitgevoerd worden en daarmee waarborgen ze dat opdrachtgevers in de toekomst naar het platform terug komen. Op het eerste gezicht ligt het voor de hand om private organisaties (met een maatschappelijk verantwoorde ondernemer benadering) als opdrachtgevers aan het platform ecosysteem te verbinden, omdat onderzoek laat zien dat ze een positieve attitude jegens inclusief werk hebben (Bredgaard & Salado-Rasmussen, 2020). Anderzijds bieden online klusplatformen consumenten ook de mogelijkheid om werk uit te besteden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld op basis van de 'Regeling dienstverlening aan huis' in Nederland of de 'Diensten-



cheques' in Vlaanderen. Tenslotte, naast min of meer gangbare klussen zoals bezorging, horeca of productie kan het hierbij lonen om online klussen te organiseren die traditioneel niet via sociale werkbedrijven georganiseerd worden. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld het genereren van data voor het trainen van artificiële intelligentie.

Wie is opdrachtgever en wie voeren werkzaamheden uit?

Zonder werkenden en opdrachtgevers kan een online klusplatform niet bestaan. Dit roept de vraag op: welke doelgroep van opdrachtgevers en werkenden dient een inclusief klusplatform aan zich te binden? Om deze vraag te beantwoorden, stellen we voor dat er (in ieder geval) over de volgende criteria nagedacht moet worden:

Transparante online reviewsystemen?

Er moet sprake zijn van een grote mate van informatie-asymmetrie. Zelfs als opdrachtgevers en werkers elkaar makkelijk vinden, kan het voor beide partijen lastig zijn de kwalificatie en intenties van de ander goed in te schatten. Er kan informatie-asymmetrie zijn aan de kant van de opdrachtgever, bijvoorbeeld wanneer deze lastig inzicht kan krijgen in de (werk) ervaring, kennis, vaardigheden en motivatie van een arbeidskracht. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt daarentegen kunnen onduidelijkheid ervaren over de goede intenties van een werkgever, de mate waarin deze werkgever inclusieve arbeid een warm hart toe draagt, en mogelijkheden voor ontwikkeling en/of een carrièreperspectief biedt. Online klusplatformen zijn hier van meerwaarde omdat ze door middel

van online reviewsystemen informatie asymmetrie kunnen verlagen. Met het toepassen van online reviewsystemen dient een platform zorgvuldig om te gaan om kansenongelijkheid, discriminatie en stereotypering tegen te gaan. Bij inclusief platformarbeid zijn de risico's van online reviews soms groter dan de kansen. LaNSCO United laat duidelijk zien dat afwegingen gemaakt moeten worden tussen de voor- en nadelen van online reviews. Op dit platform kunnen opdrachtgevers een review achterlaten; een moderator beslist vervolgens of deze openbaar gemaakt wordt. Voor werkenden kunnen (negatieve of ongenueanceerde) beoordelingen als afschrikwekkend ervaren worden. Om het zelfvertrouwen van de platformwerkers te beschermen, kiest LaNSCO United er dus voor om het online plaatsen van reviews te reguleren. Uiteindelijk zijn online reviewsystemen een instrument om vertrouwen tussen werkenden en opdrachtgevers te creëren. Dit kan ook bewerkstelligd worden door andere instrumenten, zoals het aanbieden van een digitaal CV/klus/skills paspoort (bijvoorbeeld een overzicht van afgeronde klussen en opgedane kwalificaties, zoals mogelijk gemaakt door KlusCV). Ook kan er selectie aan de poort worden ingezet, zoals een intakegesprek tussen werkende en platform, en klachtenbemiddelingen door het platform.

(Maatschappelijke) toegevoegde waarde?

Er moet toegevoegde waarde zijn voor opdrachtgevers. Inclusieve platformen hebben te maken met concurrenten die met behulp van durfkapitaal concurreren op basis van prijs. Ervan uitgaande dat inclusieve platformen niet dezelfde financiële middelen hebben als hun evenknie met een winstoogmerk, dienen ze

zich anders in de markt te positioneren en te legitimeren. Hierbij kan gedacht worden aan platformen die gebruikers in staat stellen aan social return verplichtingen bij uitbesteding te voldoen en/of opdrachtgevers de mogelijkheid te bieden om maatschappelijk verantwoord werk uit te besteden. Zowel LaNSCO United en CurrentWerkt kiezen hiervoor. Voordat zij de stap maakten naar het aanbieden van platformwerk, hadden zij al arbeidsmarktinclusie als hoofddoelstelling.

CurrentWerkt opereerde al als werkplaats; LaNSCO ondersteunde al individuen die vanuit een uitkering als ondernemer aan de slag wilden gaan. In beide gevallen konden de initiatiefnemers putten uit een bestaande pool van (sociaal-maatschappelijk verantwoorde) opdrachtgevers om de vraagkant van hun inclusieve arbeidsmarktplatform te vullen. Sterker nog, LaNSCO United heeft alleen werkenden via sociale coöperaties (zie hoofdstuk 4) en zet zich zo af tegen andere platformen met een sterk winstoogmerk en economische rationaliteit. Het is überhaupt de vraag in hoeverre bestaande platformen die gedreven zijn door durfkapitaal werkelijk inclusief gaan worden. Vandaar dat het meer voor de hand ligt voor bestaande sociale initiatieven (zoals sociale werkplaatsen en coöperaties) om hun bestaande offline activiteiten uit te breiden naar een platformomgeving.

Kansrijk en duurzaam werk?

Er moet ook toegevoegde waarde zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De beoogde doelgroep van een inclusief platform is heterogeen (Lengnick-Hall et al., 2001). Als werkenden mobiliteitsbeperkingen hebben, dan heeft een online klusplatform voornamelijk toegevoegde waarde als het vraag en aanbod voor 'virtueel' werk bijeenbrengt. Een platform-specifiek vraagstuk is of deze werkenden een arbeidsrelatie met het platform of werkgever hebben of als freelancer werkzaam zijn. Een

voordeel voor platformwerkers in loondienst is dat ze ondersteuning en ontwikkelingsmogelijkheden ontvangen van het platform als werkgever. Dit is niet het geval bij freelance platformen die weinig tot geen training aanbieden omdat dit als controle, en dus een kenmerk van een arbeidsrelatie geïnterpreteerd kan worden. Anderzijds kan een freelance platform voordelen bieden voor inclusief werk door het bijeenbrengen van freelance werkbegeleiders en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij dienen wel een aantal risico's in ogenschouw genomen te worden.

Ten eerste loopt een freelance platform het risico een *race to the bottom* te creëren wanneer individuele freelancers met elkaar gaan concurreren op prijs. LaNSCO United voorkomt dit probleem door individuele freelancers op het platform bijeen te brengen bij grotere klussen. Hiermee buigt LaNSCO een risico om in een kans: dergelijke omvangrijke klussen hadden individuele freelancers alleen namelijk nooit kunnen voltooien.

Ten tweede lopen freelance platformen met een sociale inslag het risico (beticht te worden) dat ze ongelijke concurrentie mogelijk maken. Tijdens ons onderzoek bleek namelijk dat ondernemers en het mkb, die niet via een inclusief platform hun diensten mogen aanbieden, ongelijke concurrentie ervaren omdat inclusief platformwerk gesubsidieerd wordt.



Hoe richt je het platform in: standalone, samenwerken of spin-off?

Omdat een op te richten klusplatform een nieuwe organisatie(vorm) betreft, speelt de vraag of een inclusief platform ingericht moet worden als een zelfstandige organisatie, samenwerkt c.q. geïntegreerd is met een bestaand online klusplatform, of onderdeel is van een bestaande niet-platform organisatie (bijvoorbeeld een spin-off van een leerwerkbedrijf, het UWV of een kringloopwinkel)? Om deze vraag te beantwoorden, zijn de volgende punten van belang.

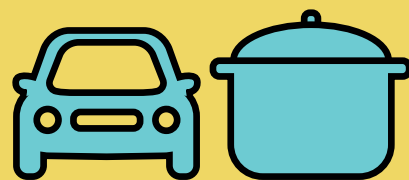
Sterke merknaam?

In hoeverre heeft de eigenaar van het platform voldoende naamsbekendheid? Om gebruikers (arbeidskrachten en/of opdrachtgevers) aan te trekken is een sterke merknaam nodig. Dit geldt in het bijzonder voor online platformen die beperkte financiële middelen voor marketingdoeleinden hebben. In deze gevallen kan het extra aantrekkelijk zijn om een inclusief klusplatform onderdeel te laten zijn van een organisatie die bekend staat om het faciliteren van inclusieve arbeid. Hierbij kan gedacht worden aan de kringloopwinkel, een bekende sociale ondernemer of een (leer)werkbedrijf. Het platform kan in dergelijke gevallen van het 'moederbedrijf' leren hoe inclusieve arbeid te organiseren, terwijl het moederbedrijf kan leren hoe door middel van technologie (nog) beter vraag en aanbod voor inclusieve arbeid bijeen kan worden gebracht. Ook kunnen dergelijke samenwerkingen voorkomen dat het klusplatform als concurrent het werk van bestaande sociale werkbedrijven kannibaliseert. Hier zijn CurrentWerkt en LaNSCO United mooie voorbeelden van. Sterker, op het moment dat via het online platform te weinig klussen worden aangeboden, kunnen werkenden bij CurrentWerkt alsnog werken in de werkplaats. Voor de leden van LaNSCO United geldt dat zij naast hun deelname aan het platform nog een eigen netwerk, het netwerk van de coöperatie

en een eigen website kunnen aanspreken voor klussen. Zo is het platform bij beide initiatieven complementair.

Sociale samenwerking?

Wat is de toegevoegde waarde van samenwerken met bestaande platformen voor werkenden en opdrachtgevers? Een mooi voorbeeld waar een inclusief platform van kan leren is de samenwerking tussen het platform Marktplaats.nl en het koeriersplatform Brenger.nl. Consumenten die via Marktplaats.nl een tweedehands product (ver)kopen, kun dit product via een koerier van Brenger.nl laten bezorgen. Dergelijke samenwerkingen verlagen transactiekosten, risico's zijn voor (ver)kopers, omdat ze niet zelf op zoek hoeven naar een koerier en het transport standaard verzekerd is tot €1.000,- (in het geval van Brenger.nl). In het geval van inclusieve klusplatformen kan een samenwerking met sociale platformen een meerwaarde bieden. We denken bijvoorbeeld aan het platform FiKks dat individuen met geldzorgen koppelt aan een buddy. Onderzoek laat zien dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt regelmatig andere problemen hebben, waaronder schulden. Een platform zoals FiKks en een inclusief klusplatform kunnen samen optrekken om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt van dienst te kunnen zijn.



Publiek-private samenwerking?

Er bestaat het risico dat een inclusief klusplatform in een markt gaat opereren waarin andere arbeidsmarktintermediairs zoals uitzendbureaus of freelance platformen ook actief zijn. Dit is problematisch, omdat een inclusief klusplatform (deels) met publieke middelen gefinancierd wordt (zie ook verder), omdat bijvoorbeeld uitkeringsgelden worden ingezet voor het subsidiëren van loonkosten van individuen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het is daarom van belang voor een inclusief klusplatform om zo min mogelijk met de markt te concurreren, zeker als de concurrent wordt gefinancierd met veel kapitaal van durfinvesteerders. Anderzijds kan een inclusief klusplatform ter discussie komen te staan als het met behulp van loontensubsidies, arbeid onder de marktprijs aan gaat bieden en daarmee concurrenten uit de markt priijst. In dergelijke gevallen kan nagedacht worden over een publiek-privaat ecosysteem (zie ook onderstaand over publiek-private financiering).

Financiering van het inclusieve platform ecosysteem

Het opzetten van een online marktplaats is slechts het begin, het betrekken en behouden van alle belanghebbenden bij een platform ecosysteem kost tijd en inspanning. De vraag dient zich aan op welke wijze de kosten voor het onderhouden van het ecosysteem kunnen worden gedekt. We zien hiervoor een aantal mogelijkheden:

Bijdrage gebruikers

De meeste klusplatformen (met een winstoogmerk) genereren inkomsten door hun gebruikers te laten betalen voor het gebruik van de online marktplaats. Zo romen platformen zoals Uber en Helping een percentage af van het bedrag dat opdrachtgevers betalen voor de diensten van de werkende. Andere platformen werken met een abonnement model, waarbij opdrachtgevers voor een vast bedrag per

maand toegang krijgen tot de online marktplaats. Een derde alternatief is het tegen betaling openstellen van de online marktplaats voor derden. Een voorbeeld hiervan is Funda dat hypotheekverstrekkers in ruil voor het betalen van een commissie de mogelijkheid biedt om hun producten te adverteren onder consumenten die via Funda een huis hebben gekocht. In het geval van LaNSCO United is hier niet voor gekozen: zij romen geen deel van de transactie af om het platform te financieren (en winstgevend te maken) maar denken na over betaalbare abonnementsmodellen voor leden. Hierdoor hoeven deze inclusieve platformen ook niet sterk in het aantal gefaciliteerde transacties te groeien.

Voorfinanciering

Naast de bijdrage van gebruikers is voor het opstarten en onderhouden van een platform voorfinanciering nodig. Bij platformen met een winstoogmerk komt deze financiering veelal in de vorm van risicokapitaal. In het geval van inclusieve platformen kan aan verschillende vormen van (voor)financiering gedacht worden. Een optie is financiering door een publieke partij. Onder deze financiering kunnen sociale werkbedrijven en sociale ondernemingen geen sluitend bedrijfsmodel krijgen. Dit zal voor inclusieve platformen niet anders zijn. Een alternatief (ook ter voorkoming van concurrentie met de markt) is een publiek-private financiering. Hierbij kan gedacht worden aan zogenaamde *social impact bonds*, waarbij private partijen het inclusieve platform voorfinancieren en hun investering terugverdienen door de inkomsten die worden gegenereerd door het tegen betalingen opstellen van de online marktplaats. Het terugverdienen van deze investering kan deels komen uit het feit dat platformen transactiekosten verlagen; deze besparing in kosten kan terugvloeien naar de private partijen die investeren in een inclusief klusplatform. Naast traditionele arbeidsmarktintermediairs (zoals uitzendbureaus), kunnen private finan-

ciers ook organisaties zijn die via het online klusplatform werk uit willen besteden. Hierbij kan gedacht worden aan (regionale) werkgeversnetwerken- en verenigingen (in het mkb) die samenwerken met (lokale) overheden. Een voorbeeld hiervan is de gemeente Wijchen die ten tijde van de coronapandemie met zeventig lokale ondernemers een lokaal thuisbezorgplatform heeft opgericht.

Freemium model

Tenslotte kan een inclusief klusplatform gefinancierd worden door een moederbedrijf waar het onderdeel van uitmaakt. In dergelijke gevallen is het platform een separate *business unit* dat als *cost center* is ingericht. Om drempels tot de online marktplaats te verlagen, kan ervoor gekozen worden om de dienstverlening door het platform gratis aan te bieden, het zogenaamde *freemium* model. Het online platform kan indirect bijdragen aan de inkomsten voor het moederbedrijf, als het moederbedrijf aansluitende dienstverlening tegen betaling aanbiedt. Als voorbeeld: een bestaand uitzendbureau kan als moederbedrijf een *freemium* klusplatform voor kortlopende klussen opzetten en hierdoor nieuwe klanten werven die later tegen betaling gebruik maken van uitzenddiensten voor lang lopende uitzendopdrachten. Ook kan een dergelijke constructie mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt carrièreperspectieven bieden, waarbij de klussen via het klusplatform een opstap kunnen zijn naar uitzendwerk of langer lopende opdrachten voor de sociale ondernemer of werkbedrijf.

Conclusie

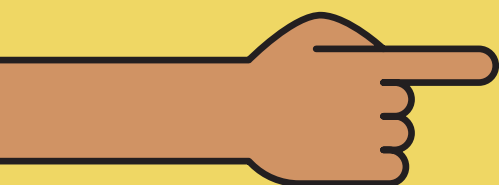
Uit de bespreking van de verschillende kenmerken van klusplatformen blijkt dat platformen inclusiekansen kunnen bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar er zijn ook uitdagingen en aandachtspunten. De initiatieven vanuit de PlatformChallenge laten zien dat kan worden gewerkt aan inclusieve platformarbeid. In tabel 3-1 worden de ontwerpkeuzes en de vraagstukken samengevat. We bieden hiermee als het ware de 'knoppen' waaraan gedraaid kan worden om een inclusief arbeidsplatform te bouwen. Hierbij schetsen we voorbeelden hoe de Challenge deelnemers dit hebben gedaan. Deze voorbeelden dienen ter inspiratie, elk platform en elk ecosysteem is anders, en daarom is zijn antwoorden op de vraagstukken voor inclusief platformwerk ook verschillend.

Online klusplatformen bieden kansen en risico's voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het realiseren van deze kansen, en het reduceren van bijkomende risico's, vraagt om het ontwerp en onderhoud van een inclusief platform ecosysteem waarbij vraag en aanbod voor inclusieve arbeid met behulp van diverse ecosysteem ondersteuners (onder andere eigenaar/financier van het platform, overheidsinstanties, de wetgever, vakbonden, en begeleiders van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) bijeen wordt gebracht. Om dit bereiken is het noodzakelijk na te denken over:

- welke type klussen via een inclusief platform te organiseren
- welke doelgroepen aan te spreken met het platform
- met welke partijen (geen) samenwerking aan te gaan
- hoe concurrentie met marktpartijen te voorkomen en
- op welke wijze de operatie van het platform te financieren.

Tabel 3-1: Welke ontwerpkeuzes worden gemaakt bij projecten PlatformChallenge?

Te maken ontwerpkeuze	Vraagstukken voor inclusief platformwerk	Voorbeeld uit de Challenge-projecten
Matching	In welke mate wordt matching geautomatiseerd? Waarop wordt matching gebaseerd?	Zowel LaNSCO als CurrentWerkt gebruiken de (beoogde) technologie om matching gemakkelijker te maken, maar er blijft altijd een coach of begeleider betrokken in het proces. Er is dus sprake van gedeeltelijke automatiseringen.
Welk type klussen?	Hoogte zoekkosten?	LaNSCO United werkt als marktplaats of digitale etalage voor leden van sociale coöperaties door heel Nederland. Dit neemt een grote acquisitie last weg bij leden en coördinatoren van coöperaties.
	Korte termijn klussen?	Er dient een balans gevonden te worden tussen snelheid van matching en zorgvuldige plaatsing van kwetsbare werkende.
	Vraag en aanbod in balans?	Inzet van werkcoaches om leveringsbetrouwbaarheid te waarborgen, zodat opdrachtgevers actief blijven op platform. Zorgvuldig omgaan met aan faciliteren van 'grote klussen' (langdurig of veeleisend) om de werkenden niet te overvragen.
Wie is opdrachtgever en -nemer?	Transparantie online review systemen?	Een moderator beslist welke reviews openbaar gemaakt worden, ter bescherming van zelfvertrouwen van werkenden.
	Openbaarheid van reviews?	KlusCV geeft een mooi voorbeeld van hoe het opbouwen van reviews waarde kan hebben in de context van platformwerk.
	(Maatschappelijke) toegevoegde waarde	Uitbouwen van bestaande intermediair voor inclusieve arbeid naar inclusief platform (i.p.v. vergroten inclusie van bestaande platform).
Hoe richt je platform in?	Kansrijk en duurzaam werk	Collectiveren van freelancers voor aannemen van grote, meer duurzame klussen.
	Sterke merknaam?	Platform dat bestaande vormen van inclusieve arbeid complementeert.
Financiering?	Sociale samenwerking?	Zowel LaNSCO als Current hebben bestaand netwerk – met partners die geïnteresseerd zijn in sociaal inkopen en het ondersteunen van de doelgroep.
	Bijdrage gebruikers?	Transacties worden niet afgeroomd om te voorkomen dat werkenden te veel belast of geïnstrumentaliseerd worden.
	Voorfinanciering?	Om het platform LaNSCO United online te houden, wordt nagedacht over financieringsmogelijkheden die eerlijk zijn en te dragen zijn voor leden. Een jaarlijks abonnement of een maandelijks bijdrage behoren tot de opties.
	Freemium model?	Wordt niet toegepast in PlatformChallenge.



Bronnen in dit hoofdstuk

Borghouts, I., & Freese, C. (2016). Inclusief HRM: (hoe) past de Participatiewet in de organisatie-en HR-strategie? Tijdschrift voor HRM, 7, 1-20.

Bredgaard, T., & Salado-Rasmussen, J. (2020). Attitudes and behaviour of employers to recruiting persons with disabilities. Alter, European Journal of Disability Research, 15(1), 61-70.

Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management & app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations & HRM. Human Resource Management Journal, 30(1), 114-132.

Harney, B., & Dundon, T. (2006). Capturing complexity: developing an integrated approach to analysing HRM in SMEs. Human Resource Management Journal, 16(1), 48-73.

Kost, D., Fieseler, C., & Wong, S. I. (2020). Boundaryless careers in the gig economy: An oxymoron? Human Resource Management Journal, 30(1), 100-113.

Kuhn, K. M., & Maleki, A. (2017). Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instasfers: Understanding online labor platform workforces. The Academy of Management Perspectives, 31(3), 183-200.

Lehdonvirta, V., Kässi, O., Hjorth, I., Barnard, H., & Graham, M. (2018). The global platform economy: A new offshoring institution enabling emerging-economy microproviders. Journal of Management.

Lengnick-Hall, M. L., Gaunt, P. M., & Brooks, A. A. (2001). Why employers don't hire people with disabilities: A survey of the literature.

Meijerink, J. G., & Arets, M. (2021). Online labor platforms versus temp agencies: What are the differences? . Strategic HR Review.

Meijerink, J. G., & Keegan, A. (2019). Conceptualizing human resource management in the gig economy: Toward a platform ecosystem perspective. Journal of Managerial Psychology, 34(4), 214-232.

Meijerink, J. G., Keegan, A., & Bondarouk, T. (2021). Having their cake and eating it too? Online labor platforms and human resource management as a case of institutional complexity International Journal of Human Resource Management.

Nagtegaal, R., de Boer, N., van Berkel, R., Derks, B., & Tummers, L. (2023). Why Do Employers (Fail to) Hire People with Disabilities? A Systematic Review of Capabilities, Opportunities and Motivations. Journal of Occupational Rehabilitation, 1-12.

Pavlou, P. A., & Gefen, D. (2004). Building effective online marketplaces with institution-based trust. Information Systems Research, 15(1), 37-59.

Rosenblat, A., Levy, K. E., Barocas, S., & Hwang, T. (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. Policy & Internet, 9(3), 256-279.

SCP. (2021). Platformisering en de kwaliteit van werk.

SER. (2020). Hoe werkt de platformeconomie?

van Doorn, N., & Badger, A. (2020). Platform capitalism's hidden abode: producing data assets in the gig economy. Antipode, 52(5), 1475-1495.

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. Work, Employment and Society, 33(1), 56-75.

Intermezzo B

Inside MTurk: 8 uur aan het werk op een 'open' online arbeidsmarkt



Zet je computer aan, ga het internet op en je kunt aan het werk. Anders dan de offline arbeidsmarkt van managers, titels, diploma's, sollicitatiebrieven, gesprekken, collega's en functiegebouwen is er een wereldwijde online arbeidsmarkt die maar weinig mensen écht kennen. De grootste speler hierin is Amazon Mechanical Turk, ofwel MTurk. Dit platform doet dienst als een groot takenprikbord waarop elke seconde nieuwe digitale taken verschijnen. Iedereen kan er aan slag met kortdurende taken die niet veel voorkennis vereisen. Het algemene beeld: laagwaardig en laagbetaald klikwerk. Omdat maar weinig mensen een helder beeld hebben van het werken via een digitaal klussenplatform gingen kunstenaars Ruben van de Ven en Merijn van Moll *inside MTurk*. In opdracht van NSvP en SetUp werkten zij acht uur lang op MTurk terwijl de camera liep. Wat leren we over deze online arbeidsmarkt als we de videobeelden ontleden? En zou het inclusiever kunnen?

Wat is MTurk?

Voordat we het werken op MTurk gaan ontleden, is het belangrijk precies te weten wat MTurk is en hoe het platform eruit ziet. MTurk is een online platform, dat vraag en aanbod verbindt via *crowdsourcing*. Het idee voor dit platform kwam voort uit een probleem waar Amazon rond 2000 tegenaan liep toen ze het assortiment van de online boekwinkel wilde uitbreiden. Er kwamen veel te veel dezelfde producten in de digitale schappen, die er op foto's net anders uitzagen. Om deze 'duplicaten' eruit te halen bleef men software schrijven om bijna dezelfde productfoto's te herkennen en te

filteren. Deze codeerklus bleek tevergeefs, het resultaat was niet zoals Amazon het wilde: dit zou moeten worden gedaan door het menselijk oog. Amazon diende in 2001 een patent voor de Mechanical Turk-technologie, waarmee men korte fotoboordelingen aan heel veel mensen digitaal kon uitbesteden (crowdsourcing) als microtaken.

MTurk vocabulaire

MTurk was in eerste instantie vooral handig voor Amazon zelf. Anno nu biedt MTurk vooral ook andere organisaties de mogelijkheid om allerlei werktaken uit te besteden aan een



Bron: Video-still van Merijn van Moll (l) en Ruben van de Ven (r) tijdens hun acht uur durende MTurk videostream.

wereldwijd digitaal personeelsbestand. Dit is een bestand van mensen die zich vrijwillig hebben aangemeld als ‘worker’ of ‘Turker’. Amazon stelt dat zo’n half miljoen mensen uit 190 landen zich als Turker hebben geregistreerd. Er wordt ingeschat dat wereldwijd in totaal zo’n 14 miljoen mensen actief zijn op de arbeidsmarkt van online werk waarvoor men niet de deur uit hoeft (Oxford/Online Labour Observatory, 2022).

MTurk is een eigen wereld met eigen vocabulaire. Online opdrachtgevers, de MTurk requesters, kunnen zelf vacante microtaken plaatsen welke bekend staan als Human Intelligence Tasks (HITs). HITs zijn in de regel kleine taken, die zo’n 1 tot 10 minuten in beslag nemen. Turkers kunnen via het takendashboard deze HITs accepten om na afronding het gedane werk te submitten voor een financiële beloning. De beloning voor de meeste HITs is afhankelijk van de duur en

taakcomplexiteit. Het voltooien van een HIT levert vaak minder dan één dollar op. De kunst voor de Turker is dus het vinden en doen van korte, heldere, maar relatief goed betaalde HITs. Die liggen echter niet voor het oprapen en iedereen aast erop. Om de inkomsten op te krikken zijn er zelfs allerlei informele software tools die de beste klussen op deze wereldwijde digitale arbeidsmarkt automatisch zoeken en accepteren.

Het werk zelf: HITs op MTurk

Op het takendashboard is iedere Turker vrij om te kiezen welke HITs hij of zij wil voltooien. Wel kan een taak door de requester zijn afgeschermd met een kwalificatie- of geografische vereiste. Zo kan het zijn dat bepaalde HITs alleen in specifieke landen kunnen worden uitgevoerd en is het mogelijk dat de voltooiing van de opdracht een of meerdere specifieke online kwalificaties vereist. Deze kun je behalen door op MTurk kleine vaardigheidstesten te doen.

Maar wat doet men dan precies op MTurk (zie ook tabel B-1)? Veel van de HITs betreffen het coderen, annoteren, categoriseren of transcriberen van beeld, tekst of geluid. Deze taken vragen om menselijke intelligente vermogens. Met deze input worden de algoritmes achter spraak- of objectherkenningstechnologie getraind en gevalideerd. Dit wordt heel duidelijk bij een HITs genaamd *drawing boxes*, *image tagging* of *vector annotation*, waarbij gevraagd wordt om bepaalde objecten in een afbeelding te omcirkelen of omkaderen. Amazon heeft hier zelfs aparte tooling voor gebouwd. Dit kunnen verschillende objecten op een foto zijn, zoals helicopterplatformen, gebouwen of bloemen. We zagen dit digitale werk ook al bij het bedrijf Sama in Intermezzo A.

Een andere categorie HITs op MTurk betreft het invullen van surveys, vragenlijsten dus. De academische wereld is een grote requester op MTurk geworden, waarbij onderzoeksdata worden verzameld bij de Turker als onderzoeks-subject. De sociaal wetenschapper heeft aan de achterkant keuze-opties in de groep(en) die hij wil benaderen en vergelijken, want de Turker heeft bij aanmelding leeftijd, etniciteit, geslacht, inkomen en opleidingsniveau ingevuld. Ook veel marktonderzoekers zijn zeer geïnteresseerd in de mening van potentiële doelgroepen. Dit heeft inmiddels zelf geleid tot de aparte dienst Cloudfiresearch, dat Turkers inzet als een wereldwijd opiniepanel.

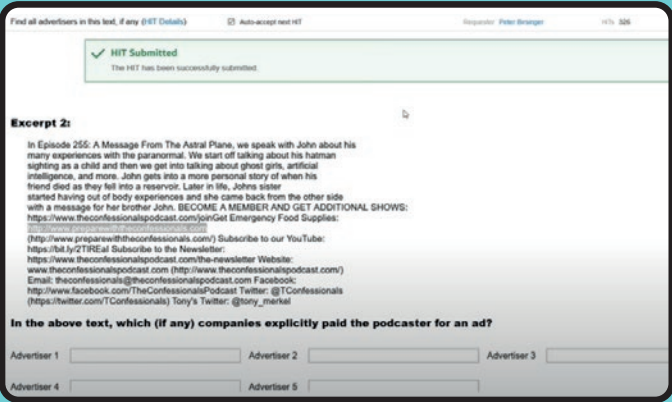
Strikt genomen hebben de onderzoekstaken niets met *Human Intelligence Tasks* te maken. Het zijn eerder *Human Experience Tasks* of *Human Opinion Tasks*, dan dat ze beroep doen op intelligente menselijke vermogens. Het zijn taken die je niet goed of fout kunt doen, het vereist geen vaardigheid of kennis. De onderzoeker als requester is vooral op zoek naar verbanden en patronen in de antwoorden van zoveel mogelijk mensen en is bereid voor deze informatie te betalen. Deze onderzoeks- en opinietaken zijn niet voor niets zeer populair onder Turkers. Ze kosten weinig energie (omdat je niet ze niet fout kunt doen) en online vragenlijsten zijn er in overvloed op het platform (mits je aan de criteria van de onderzoeker voldoet).



Requester	Title	HITs	Reward	Created	Actions
James Billings	Market Research Survey	9,940	\$0.01	16m ago	Preview Accept & Work
Content Research	Clean Up How-To Questions	8,060	\$0.05	8h ago	Preview Qualify
Conversational AI	Dialog Completion: write down a proper answer to the unanswered question based...	5,332	\$0.15	18h ago	Preview Qualify
fb64e4e-b7c6-47a8-9ee3-b16172	Judge the reputation polarity of Article Clips	2,688	\$0.08	3d ago	Preview Qualify
User Surveys	Spot The Label 10-30 Mins	1,931	\$1.51	1d ago	Preview Qualify
MR R P MATTHAMS	Collect data from websites	1,896	\$0.20	9h ago	Preview Qualify
star	Navigation Simulator Task: Stage 2 - Instruction Following/Verification	1,354	\$0.20	2h ago	Preview Qualify
Yuta Nakashima	Creating Questions and Answers for Friends TV Drama Series	1,252	\$0.50	6h ago	Preview Qualify
Peter Birsinger	Find all advertisers in this text, if any	1,246	\$0.02	1d ago	Preview Accept & Work

HITs op het takendashboard van MTurk

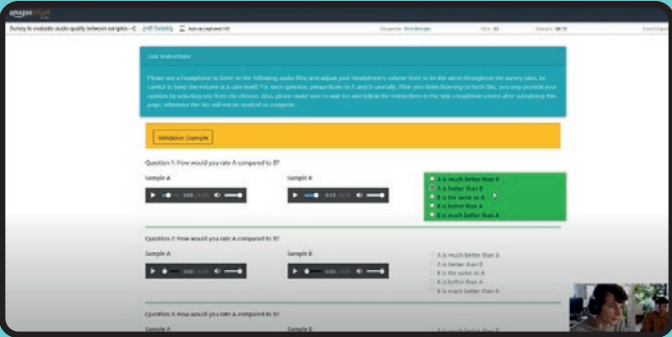
Tabel B-1: Soorten HITs die je kunt doen via MTurk



Advertenties beoordelen

Taakbeschrijving

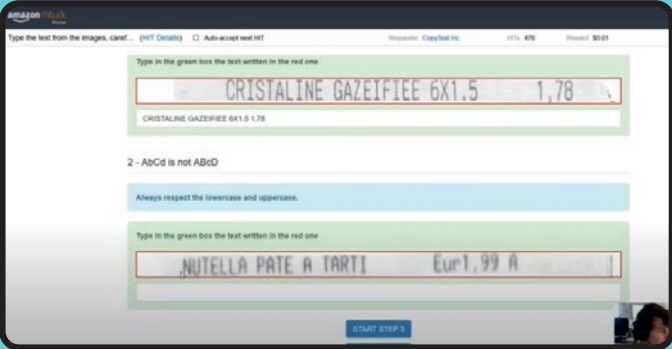
In deze taak worden verschillende advertenties beoordeeld of er daadwerkelijk iets gepromoot wordt voor een product. Op basis van tekstfragmenten schrijft men bedrijfsnamen op die bekend zijn.



Audiofragmenten vergelijken en beoordelen

Taakbeschrijving

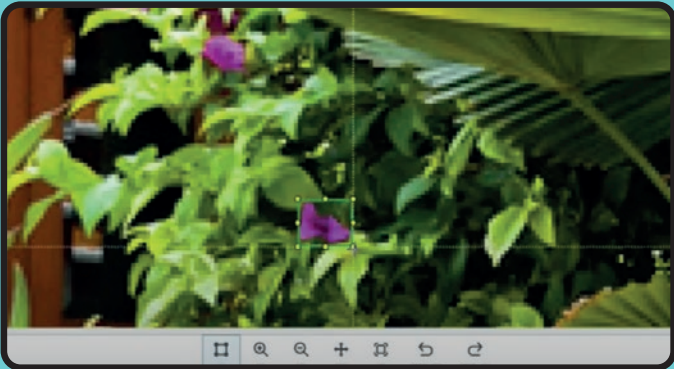
Audiofragmenten vergelijken op kwaliteit en verstaanbaarheid.



Kassabonnen controleren / overtypen

Taakbeschrijving

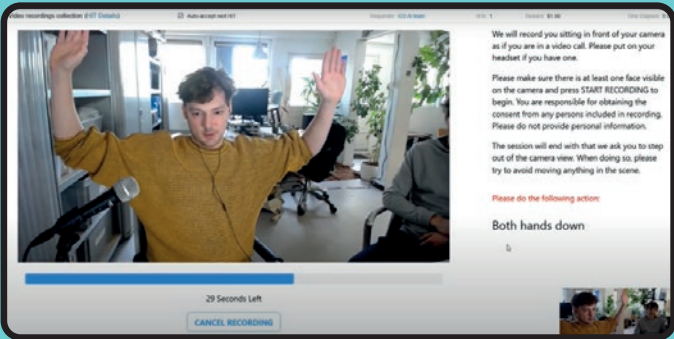
Informatie van de bonnen invullen in de juiste lege vakjes.



Objecten selecteren uit afbeelding

Taakbeschrijving

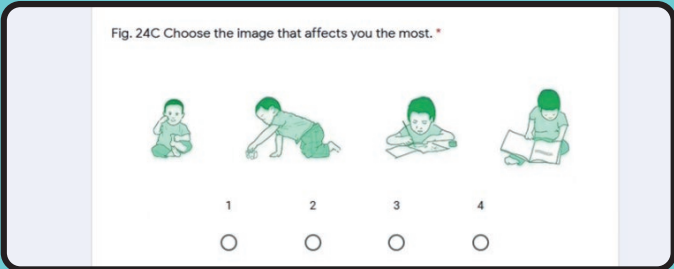
Gevraagde objecten selecteren uit de afbeelding door middel van het plaatsen van een vierkantje. Voorbeelden van deze objecten kunnen bloemen zijn.



Video opname maken van verschillende lichaamshoudingen

Taakbeschrijving

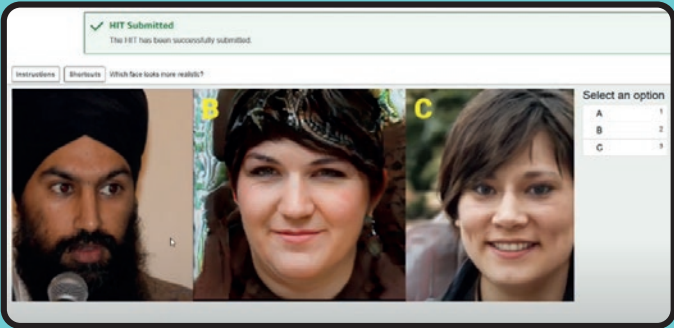
Voor deze taak is een camera en een microfoon nodig. Terwijl de camera en de microfoon aan staan, moeten verschillende opdrachten worden uitgevoerd, zoals het opsteken van de hand.



Vragenlijst invullen

Taakbeschrijving

Het invullen van verschillende vragenlijsten, bijvoorbeeld een vragenlijst over het lichaamsbeeld.



Foto's beoordelen op realisme

Taakbeschrijving

In deze taak moeten mensen foto's beoordelen en aangeven welk gezicht er het meest realistisch uit ziet.

Digitale sweatshop of gameroom?

Het algemene beeld van MTurk is dat het platform laagbetaald en laagwaardig werk biedt. Het zou een digitale sweatshop zijn vol met anonieme klikwerkers. Als Turker ben je enkel herkenbaar aan een ID-nummer. Maar het werken via dit platform kan aan de andere kant makkelijk zijn. Je kunt snel en laagdrempelig wat geld verdienen. Het is absoluut geen volwaardig banenplatform, maar het werk is vanuit huis te doen en soms te combineren met gezinstaken. De vraag is: is het vol te houden? En is het eigenlijk leuk om via MTurk digitaal werk te doen?

MTurk mindset

De MTurk mindset is zeer transactioneel. Merijn en Ruben over hun ervaring: “De focus ligt vooral op geld verdienen. Het gaat vooral over het zoeken naar taken die kort duren, en relatief goed betalen.” Door het uitvoeren van meerdere korte en goedbetaalde HITs kun je in een workflow komen, zoals Ruben en Merijn het beschrijven. “Op zo’n moment krijg je het gevoel dat je gewoon lekker werkt en ook daadwerkelijk geld verdient. Het gaat dus niet zozeer om de taak an sich, maar wel of je goed betaald krijgt, hoe snel en makkelijk de taak is uit te voeren en hoeveel je er consistent achter elkaar kan doen. Het lijkt alsof je gewoon een computerspel aan het spelen bent waarin je in een korte tijd zoveel mogelijk geld moet verdienen. Je moet daarvoor je taken slim selecteren en jezelf upgraden om meer taken te kunnen doen.”

Workflow-tafel

De ervaring van de digitale workflow waar Ruben en Merijn het over hebben is door hen als kunstproject fysiek gemaakt in een workflow-tafel. Je rust je gezicht op de tafel waarin een monitor zit waarop visuele MTurk taken als vanzelf gedaan worden. Je hoeft er niets voor te doen. De werktafel sluit je even af van de buitenwereld en je betreedt een caleidoscopische MTurk wereld. Even heerlijk in de flow. Het werk kwam mede tot stand door SetUp - platform voor een technologie-kritische samenleving.



MTurk ergernissen

Het zoeken naar HITs die zowel kort duren als goed betalen kan lastig zijn, omdat de website van MTurk niet altijd goed werkt. Het komt regelmatig voor dat de website vastloopt, ook wanneer je net een HIT afrondt en inlevert. Het gevolg hiervan is dat je niet wordt uitbetaald als werker. Daarnaast komt het voor dat HITs überhaupt niet op willen starten, of nog op het dashboard staan terwijl ze al zijn ingevuld. Dit belemmert de werker om in een workflow te komen, wat uiteindelijk leidt tot ergernissen die de ervaring van het platform negatief beïnvloeden.

Verder staan er op het platform HITs waarvan de beschrijving verwarrend kan zijn. Het kan onduidelijk zijn wat de requester verwacht, wat vervolgens kan leiden tot het verkeerd

uitvoeren van een HIT. Ook in dit geval kan het uitblijven van betaling een consequentie zijn. Tot slot zijn er HITs die goed betalen, maar die zich op een ethisch grijs gebied bevinden. Zo braken Ruben en Merijn een HIT af omdat ze persoonlijke informatie over bepaalde mensen moesten vinden, zonder dat zij wisten waar die informatie voor gebruikt zou worden. HITs kunnen dus ook ergerlijk en verwarrend zijn, of begeven zich in ethisch grijs gebied. Kan dat ook anders?

Inclusieve MTurk hulpmiddelen

In Intermezzo A zagen we al bij Sama en de pilot op het Media Park dat het annoteren van beelden, audio of kassabonnen laagdrempelig is, en mogelijk geschikt voor mensen die anders moeilijk aan het werk kunnen. Het probleem op grote arbeidsplatformen is dat er een race to the bottom kan optreden als er geen controle is op de kwaliteit en beloning van het werk. Boeiend aan de open online arbeidsmarkt van MTurk is dat er nieuwe applicaties worden gebouwd bovenop het bestaande MTurk platform. Niet door Amazon, maar door mensen met IT-kennis, om de Amazon taakdata slimmer en ook inclusiever te gebruiken. We lichten twee hulpmiddelen uit:

Eerlijker MTurk werk door HITfinder

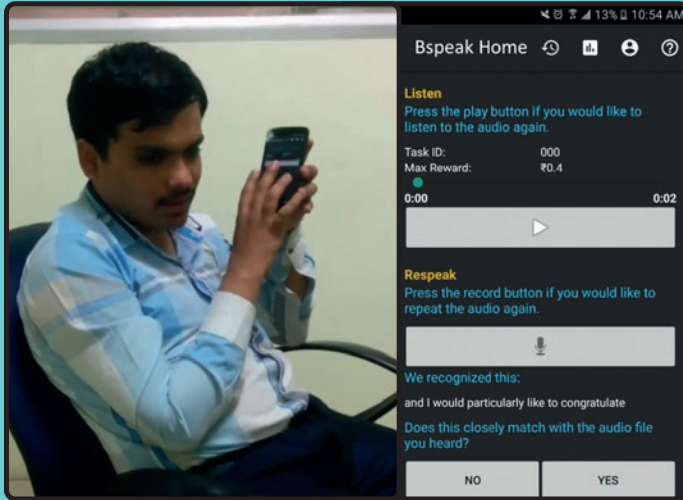
Platformwerkers reageren op onbetrouwbare opdrachtgevers of niet eerlijk betaalde taken op het MTurk platform door op diverse sites met elkaar te delen: opdrachtgevers en microtaken krijgen goede dan wel slechte reviews.

Turkers kunnen een nieuwe applicatie op hun computer installeren die de platte takenlijst van Amazon inkleurt met de reviews van andere Turkers. Zo ziet de Turker beter welke taken wat opleveren of welke requesters beter te vermijden zijn.

De informatie van de crowd wordt dus ook weer gebruikt om de online arbeidsmarkt te reguleren, waar een overheid dat op wereldwijd niveau niet kan. Op deze manier kan het werk op MTurk beter lonen en worden ook requesters opgevoed in wat goed en slecht betaald werk is. Een applicatie als HITfinder biedt ook de mogelijkheid om persoonlijk passende microtaken met een meer eerlijke beloning te filteren, waardoor Turkers geen tijd meer hoeven te verspillen aan het doorzoeken van de takendatabase naar geschikt werk.

2.06p	SH Hong	Market Research Survey	1	\$0.25
2.06p	AMT Emotech	Movie personalities	1	\$0.25
2.06p	Fedor Indutny	Help us collect data for an OpenSource neural network research	1	\$0.25
2.06p	robin grumet	Personality and Well-Being Study(- 10 minutes)	1	\$0.25
2.06p	Jae Young Lee	Study on consumer behavior	1	\$0.25
2.06p	MAPELab	Your attitudes and impressions	19	\$0.48
2.06p	Vito D'Orazio	Answer questions about a news article related to military conflict. Bonus payment!	16	\$0.25
2.06p	Private Company	Meetup.com: Create an account, perform an action (Q&A)	2	\$0.35
2.06p	Sexuality and Relationship Science Lab	Psychology Study on Romantic Relationships - WARNING: This HIT may contain adult content. Worker discretion is advised.	1	\$0.30
2.06p	Isaac Sabat	Experiences of positive and negative spillover between work and home among same-gender couples	1	\$1.00
2.06p	Amar Sarkar	(5 minutes) Judgements of Persons	1	\$0.30
2.06p	The Wharton School	Complete a 4 minute study for \$0.40.	1	\$0.40
2.06p	Alexander	Find Products The Cost Under \$1.50 on Amazon.com, Amazon.ca or Amazon.co.uk	1	\$0.80
2.06p	Bianca Vicuna	2018 Group Evaluations and Political Attitudes Study	1	\$0.25
2.06p	Immanuel hengstenberg	Feedback on a Smart Player for broadcasting Olympic sports event	1	\$0.75
2.06p	Rohit Kulkarni	Answer a survey about online travel websites	1	\$0.30
2.06p	khaled	Answer a survey about your experience in the most recent festival/event you have attended	1	\$0.30
2.06p	tom	Write short tags about products	3	\$0.25
2.06p	U A	Survey About Emotions at Work	1	\$0.30
2.06p	John	Chat and speak with AI powered chatbot	1	\$0.50
2.06p	Yonatan	Opportunities	1	\$0.30
2.06p	Alexander	Find Products The Cost Under \$3.75 on Amazon.com, Amazon.ca or Amazon.co.uk	1	\$0.30
2.06p	Immanuel hengstenberg	Feedback on a Smart Player for broadcasting Olympic sports event	1	\$0.30
2.06p	Beth Fauth	Answer a research survey about daily stress and relationships	1	\$0.25
2.06p	Junhan Zhao	Try around the new website	1	\$0.25
2.06p	Remote Care Mechanical Turk	Virtual Healthcare Survey	1	\$0.50
2.06p	iCarbonX Israel	Take a photo of your food and describe it	1	\$0.40

Hitfinder takendashboard incl. reviews (slechte opdrachtgevers) en filter op eerlijker betaalde HITs



Videostill van een visueel beperkte die BSpeak gebruikt

Screenshot van BSpeak applicatie

Bron: Youtube 'BSpeak: An Accessible Voice-based Crowdsourcing Marketplace for Low-Income Blind People'

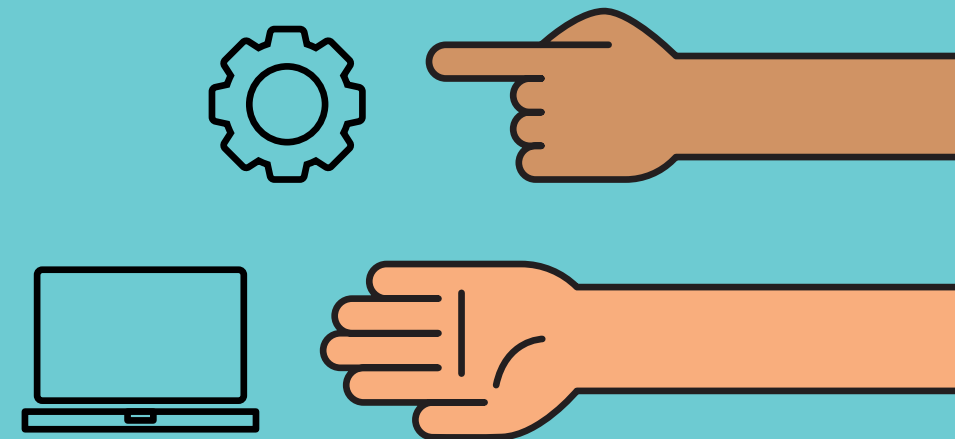
BSpeak maakt HITs uitvoerbaar voor mensen met visuele beperking

De Universiteit van Washington deed in 2018 een interessant onderzoek naar het meer toegankelijk krijgen van HITs op MTurk voor mensen met een visuele beperking (Vashistha, Sethi & Anderson, 2018). Speciale interesse ging uit naar mensen in laagbetaalde posities, om hen meer mogelijkheden te bieden (online) een inkomen te verdienen. Het digitale hulpmiddel BSpeak werd ontwikkeld, waarmee visueel beperkten audio-fragmenten konden transcriberen. Met bestaande applicaties was dat ingewikkeld.

Onderzoek in India liet zien dat de applicatie BSpeak bepaalde HITs met audiofragmenten van het wereldwijde platform kon binnenhalen en op zo'n manier kon aanbieden dat ze werkbaar werden voor visueel beperkten. De blinde doelgroep met BSpeak kon meer taken succesvol oppakken in minder tijd. Zo konden visueel beperkten met BSpeak tweeënhalf keer meer verdienen op MTurk dan zonder de BSpeak applicatie. Daarnaast bleken ze slechts 10% minder accuraat te zijn in vergelijking met Turkers die niet visueel beperkt waren. Het toont hoe digitale hulpmiddelen de online arbeidsmarkt meer kunnen ontsluiten voor mensen met een beperking. Het is inclusieve technologie in optima forma.

Conclusie

MTurk is als wereldwijde marktplaats omvangrijker dan vaak wordt aangenomen, mede door de groei van de aandacht voor artificiële intelligentie, maar ook door de universiteiten en marktonderzoekers die er data verzamelen. Om het platform beter te begrijpen streamden Merijn van Moll en Ruben van de Ven in 2021 acht uur lang hun MTurk ervaringen. Het geeft een boeiend inkijkje in de werking van dit wereldwijde platform voor korte digitale klussen. Ook interessant is de wijze waarop het platform zich ontwikkelt zonder tussenkomst van Amazon. Universiteiten onderzoeken, er ontstaan online belangengroepen en ook buiten het platform wordt informatie gedeeld. Ondanks de tekortkomingen is MTurk een platform dat zich deels ontwikkelt naar een meer menselijke en inclusieve vorm.



Bronnen in dit hoofdstuk

Aditya Vashistha, Pooja Sethi & Richard Anderson. 2018. BSpeak: An Accessible Voice-based Crowdsourcing Marketplace for Low-Income Blind People. In Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '18), 57, p1-13.

Hoe sociale coöperatieve platforms kansen voor inclusie bieden: de LaNSCO United casus



Laura Lamers (Universiteit Twente)
Jeroen Meijerink (Universiteit Twente)

Sociale coöperaties bestaan uit een groep (startende) ondernemers, die onder begeleiding en binnen de structuur van de coöperatie aan hun onderneming werken. Sociale coöperaties bieden mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt de mogelijkheid om te participeren door met behoud van uitkering te kunnen (scharrel)ondernemen in een stimulerende omgeving. In dit hoofdstuk bekijken we de stappen van een landelijk netwerk van sociale coöperaties (LaNSCO) richting een digitaal platform. Welke inzichten kunnen we hieruit halen?

In dezelfde tijdspanne dat sociale coöperaties opkwamen is ook het digitale (arbeids) platform gegroeid als fenomeen op de Nederlandse arbeidsmarkt. Ondanks de vele kritieken op platformwerk, met name over de preciaire situatie van de schijnzelfstandige in de platformcontext, zijn er ook aanwijzingen dat het digitale platform met een technologische tool als marktplaats voor vraag en aanbod van arbeid barrières tot het vinden of behouden van werk kan verlagen. LaNSCO als landelijk netwerk van sociale coöperaties werd in de voorgaande hoofdstukken ook al genoemd. In het kader van de PlatformChallenge uitgeschreven door NSvP en SBCM pakte LaNSCO de uitdaging op om te verkennen hoe een 'sociaal coöperatief platform', als samenkomst van digitale platformtechnologie en een sociaal coöperatieve organisatievorm, kansen voor inclusie kunnen bieden en vergroten. In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillende manieren waarop digitale platformtechnologie een aanvulling kan zijn voor sociale coöperaties, en op verschillende manieren waarop inclusie kan worden gestimuleerd in deze context. We geven daarbij specifieke voorbeelden van ontwerpkeuzes die inclusiekansen vergroten.

De volgende vragen staan centraal:

1. Hoe opereren sociale coöperaties en waarom biedt deze organisatievorm kansen voor inclusie?
2. Hoe kunnen de kansen voor inclusie worden versterkt wanneer aan de sociaal coöperatieve organisatievorm een digitaal platform wordt toegevoegd?

Wat zijn sociale coöperaties en hoe stimuleren ze inclusie?

De sociale coöperatie (SoCo) is een vereniging die overeenkomsten aangaat met en voor haar leden. Zo kan de coöperatie functioneren als een sociaal bedrijf waar mensen met behoud van hun (bijstand)uitkering samen en naar eigen vermogen een onderneming kunnen opzetten. Op dit moment zijn er 25 SoCo's in Nederland met (vaak) tussen de vijf en tien leden. De titel van de sociale coöperatie wijst op twee karakteristieken die belangrijk zijn om te begrijpen waarom de SoCo kansen tot inclusie biedt.

SoCo is sociaal

Het sociale karakter van de SoCo's is sterk gelinkt aan de doelgroep. SoCo's geven een nieuwe vorm aan participatie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Dit wil zeggen dat in de SoCo mensen die een (bijstand)uitkering hebben en niet meer kunnen aarden in een vaste baan, vanuit eigen talent kunnen starten met ondernemen (LaNSCO, 2023). De SoCo helpt kandidaten navigeren wat wel en niet mag met behoud van de uitkering. Wanneer een onderneming gestart wordt, ligt immers conflict op de loer met gemeente of de Belastingdienst. De Participatiewet maakt het mogelijk om via een SoCo te ondernemen met behoud van een uitkering (bijvoorbeeld bijstand of WAO). De verdiensten van de ondernemer kunnen worden geïnvesteerd in het eigen bedrijf en persoonlijke ontwikkeling. Een ander deel gaat naar de SoCo die daar zaken als huur en energiekosten van betaalt. Daarnaast heeft iedere SoCo afspraken met de gemeente over financiële regelingen voor mensen die ondernemen vanuit de SoCo. De SoCo helpt deelnemers uitzoeken wat wel en niet mag. Daarnaast helpt de SoCo mensen uit de bijstand op passende wijze. Met verschillende trajecten kunnen deelnemers zo (gedeeltelijk) uit de bijstand groeien tot zelfstandig ondernemer. De SoCo, maar ook LaNSCO of de gemeente kunnen ondersteunen in informatie of taken. Zo biedt de SoCo kansen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt om 'mee te doen'. Door maatwerk te bieden en vanuit de talenten van leden te werken, is er binnen de SoCo ruimte voor verschillende mensen, talenten en ondernemingen. Dit zorgt voor een divers en inclusief samenwerkingsverband.

SoCo is coöperatief

Dit kenmerk wijst op de hoge mate van samenwerking die wordt gestimuleerd door en binnen de SoCo. Voor veel SoCo's betekent het coöperatieve karakter dat leden ook moeten bijdragen aan de vereniging. Dat kan ieder lid doen op een geheel eigen manier en naar eigen vermogen. Op dit moment bestaan er 25 SoCo's in Nederland. Ze zijn allemaal anders, maar overal bestaat een diverse mix van verschillende mensen, talenten en bedrijven. Door de samenwerking kunnen leden elkaar versterken, samen inkopen of samen opdrachten uitvoeren. Andere voorbeelden waarbij leden elkaar helpen zijn de boekhouding, marketing en aquisitie, het geven van workshops of het organiseren van creatieve sessies waarbij bedrijfsideeën worden aangescherpt. Samenwerking wordt in de breedste zin gestimu-

leerd. Ook al hebben leden veel zeggenschap in de SoCo, deze organisatievorm heeft vaak geen gedeeld eigenaarschap met alle leden. Hiermee verschilt de SoCo zoals die in de context van LaNSCO United van andere coöperatieve vormen. Naast de samenwerkingsverbanden binnen de SoCo's, zorgt LaNSCO ook voor samenwerkingen tussen de SoCo's en met andere partijen. Zo organiseert LaNSCO bijeenkomsten voor coördinatoren van SoCo's om inspiratie en samenwerken te stimuleren.

Inclusie-kans:

Samengevat zorgen LaNSCO en de SoCo's in algemene zin voor inclusie van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt door:

- *Vergrote kansen op werk te bieden, door bijvoorbeeld te helpen bij het uitzoeken van regels en wetten en begeleiding te bieden op maat;*
- *Afspraken te maken met de gemeenten over onder andere verrekening met uitkering;*
- *Samenwerking te stimuleren tussen leden, tussen SoCo's en derden;*
- *Een ontmoetingsplek te bieden voor mensen met verschillende talenten en ondernemingen, waar een sociaal netwerk wordt opgebouwd waarin men elkaar kan ondersteunen.*

Digitale platformtechnologie als inclusie instrument

Binnen het kader van de Challenge Inclusief Platformwerk heeft LaNSCO verkend hoe een digitaal platform hun inclusiedoelen kan versterken. Het digitale platform dat ontwikkeld is binnen deze context is LaNSCO United, een marktplaats waar leden van aangesloten SoCo's hun producten en diensten kunnen aanbieden.

In februari 2023 zijn dertien SoCo's aangesloten bij het platform, met een aanbod van dertig deelnemers en zo'n vijftig producten. Ook al gaat het hier om een 'minimal viable product' met nog vele plannen voor de toekomst: de eerste tekenen van succes worden zichtbaar. De eerste bestellingen zijn een feit. Zo worden de eerste succesvolle transacties gedaan via het platform. Verschillende leden hebben opdrachtgevers uit hun bestaande netwerk laten inkopen via het platform, maar ook nieuwe opdrachtgevers gevonden. Zo is de eerste omzet al gemaakt. Ook worden er actief linkjes van het platform gedeeld op sociale media. In deze paragraaf bespreken we op welke manier een digitaal platform als marktplaats voor vraag en aanbod van arbeid als instrument de kansen op inclusie kan vergroten voor de leden van SoCo's. Aan de hand van verschillende voorbeelden leggen we uit hoe inclusie wordt versterkt op dit sociaal coöperatieve platform. Hierbij willen we direct opmerken dat in de LaNSCO casus, het digitale platform als complementaire tool wordt gezien, die ter versterking wordt ingezet. In dit opzicht verschilt LaNSCO United als platformorganisatie dus van de meer traditionele platformen, waarin het digitale platform niet complementair is, maar de kern van het bedrijfsmodel. Dit betekent dat we de LaNSCO cases als illustratie zien voor het inzetten van platformtechnologie voor inclusiekansen op geheel nieuwe wijze. Dit betekent ook dat dit hoofdstuk concludeert met een weergave van de kansen die het inzetten van het platform biedt, bovenop de inclusie kansen die de SoCo's zelf al bieden.

Het verhaal van LaNSCO United

Vinden van opdrachtgevers

De voornaamste reden om een digitale marktplaats te bouwen voor deze groep startende ondernemers, is het vermoeden dat leden via het platform gemakkelijker en meer werk kunnen vinden. Waar leden van de SoCo's vaak erg goed zijn in de aangeboden diensten en producten, hebben zij hulp nodig bij acquisitie. Een digitaal platform heeft verschillende voordelen voor het "vermarkten" van de diensten en producten, ter aanvulling op de rol die de SoCo zelf al speelt in het opbouwen van een netwerk voor leden.



Figuur 4-1: LaNSCO United platform biedt in 2023 aanbod aan in acht sectoren/branches.

Door een overzichtelijke digitale etalage, met veel aanbod, hoeven individuele werkenden zelf geen website op te zetten maar kunnen zij hun diensten en producten op het platform verkopen. Hierin is specifiek gekozen om LaNSCO United complementair te maken aan een eventuele eigen website of netwerk. Op deze manier is het platform een inclusie instrument, en geen nadeel voor mensen die al via een eigen website werken. Voor zowel leden die met en zonder eigen website op United producten aanbieden kan een link naar het platform worden gedeeld met het eigen netwerk en LinkedIn. Via de link wordt kopen op het platform gestimuleerd en gemakkelijk gemaakt. Ook op deze manier wordt de drempel om sociaal in te kopen bij de SoCo leden verlaagd.

Uitbreiding van het netwerk

Het bestaande netwerk van SoCo's en leden kan worden uitgebreid via LaNSCO United. In eerste instantie is ervoor gekozen om het bestaande netwerk van opdrachtgevers te vragen via het platform in te kopen. Maar in de ontwikkeling van het platform blijkt dat het offline bestaande netwerk voor afzetmarkt wordt uitgebreid doordat het platform nieuwe opdrachtgevers aantrekt. Het delen van het platform en het gemak waarmee opdrachtge-

vers kunnen bestellen blijkt te leiden tot een uitbreiding van de vraag op het platform. Daarnaast biedt het platform de kans voor ondernemers en SoCo's om landelijk in plaats van lokaal te gaan werken als dat gewenst is omdat LaNSCO United een landelijk platform is.

Kansen om werk te aggregeren

In de eerste paragraaf hebben we al uitgelegd hoe SoCo's proberen om samenwerking te stimuleren, zowel tussen leden als tussen coöperaties. Uit het ontwikkelproces van LaNSCO United is gebleken dat het platform de kansen tot het aggregeren van werk vergroot. Ten eerste verduidelijkt het platform de kansen om werk te aggregeren. LaNSCO en coördinatoren krijgen inzicht in de producten, diensten en deelnemers die op het platform staan. Zo kunnen mensen met koppelbare producten worden samengebracht voor eventuele grotere klussen. Het gaat dan om zowel mensen met een vergelijkbaar product die kunnen samenwerken voor grotere leveringen, als mensen met complementaire talenten die elkaar kunnen ondersteunen. Daarnaast wordt gemakkelijker duidelijk wie in dezelfde branche werkt, waardoor samenwerking in specifieke categorieën van werk kan worden gestimuleerd.

Inzicht in platformgebruik

Door de mogelijkheden om het gebruik te analyseren kan inzicht worden verkregen in verschillende aspecten die kunnen helpen bij het verbeteren van het platform. Door gebruik van verschillende *Analytics* tools, kan LaNSCO inzicht krijgen in bijvoorbeeld de branches die populair zijn, de producten die goed lopen, of het gebruik van het platform door de verschillende aangesloten SoCo's. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om gemakkelijker en eerder bij te sturen wanneer een SoCo meer hulp nodig heeft bij het begeleiden van leden, of de 'vermarketing' van de diensten en producten aan te scherpen wanneer een deel van het aanbod of een categorie achter blijft.

Inclusie binnen het sociaal coöperatieve platform

Eerder legden we uit hoe LaNSCO en de aangesloten SoCo's inclusie binnen de SoCo's stimuleren door talentuitwisseling, ondersteuning en het inkopen bij andere SoCo's. De SoCo's en leden zijn zo complementair in taken en bijdragen. Dit wordt doorgevoerd in het platform om inclusie in alle facetten van het platform uit te dragen. Zo krijgen leden van de SoCo's een rol binnen het platform. Er zijn leden die andere leden ondersteunen bij het uploaden van hun profiel of producten. Daarnaast is er ook een moderator die zelf lid is van één van de SoCo's aangesteld. Zo probeert LaNSCO United inclusief te blijven door taken in te vullen vanuit het eigen netwerk.

Ontwerpkeuzes voor en door leden

Het platform is bedoeld om inclusie te stimuleren en daar komt een lastig vraagstuk bij kijken. De doelgroep van het platform, mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, is heterogeen en het is daarom niet gemakkelijk voor elke gebruiker een perfect werkend platform aan te bieden. Wel wordt ervoor en door leden nagedacht over de nodige opties en aanpassingen van het platform om het zo inclusief en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Er zijn verschillende voorbeelden te noemen van discussies en ontwerpkeuzes die aansluiten bij een behoefte vanuit leden.

- Er worden verschillende sectoren/branchecategorieën aangeboden op het platform. Welke categorieën dat zijn, is bepaald met input van de leden zelf. De lijst categorieën is samengesteld om inclusief te zijn en zoveel mogelijk ondernemers te bedienen. Deze wordt verder uitgewerkt om nog meer mensen te includeren en het hele aanbod mee te nemen.
- Een specifieke functie op de website, belangrijk om de site bruikbaar te maken voor leden met verschillende wensen, is het aanpassen van de leveringsdata. Op het platform bestaat de mogelijkheid om aan te geven wanneer een bepaald product wordt aangeboden, geleverd kan worden en dus af moet zijn. Uit ons onderzoek blijkt dat deze functie meerwaarde heeft voor zowel mensen die last hebben van uitstelgedrag en het stok achter de deur gebruiken, als mensen die last hebben van tijdsdruk en op het platform een grotere marge kunnen aangeven.
- Door (nu) nog geen betalingssysteem aan het platform te hangen worden er geen SoCo's ontmoedigd die niet gemakkelijk een extra factureringssysteem kunnen opnemen.

Community uitbreiding online

Zoals eerder beschreven is de SoCo een community waarin leden samenkomen en elkaar ondersteunen. Dat gebeurt vaak grotendeels offline in bijeenkomsten en vergaderingen. In de toekomst kan het platform hier ook een rol in spelen. Een mooi voorbeeld hiervan is het aansluiten van Bridgeworks bij LaNSCO. Bridgeworks is een al gebouwd arbeidsplatform/uitzendplatform voor mensen met AD(H)D etc. Vraag en aanbod van arbeid worden hier al succesvol bij elkaar gebracht, arbeidskansen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt worden vergroot. Omdat de doelgroep van Bridgeworks vanuit huis werkt, mist het platform echter belangrijke aspecten waarmee de SoCo inclusie versterkt. Zo kunnen de mensen op het platform elkaar niet gemakkelijk bereiken of helpen en wordt er geen sociaal netwerk opgebouwd. In deze context wordt duidelijk hoe een platform met een sociaal coöperatief karakter ook het bouwen van de community kan versterken.



Figuur 4-2: Bridgeworks platform is aangehaakt bij LaNSCO United



Kennisdeling

Twee belangrijke rollen van LaNSCO zijn het delen van informatie over sociaal inkopen met derden, en het delen van informatie en bieden van ondersteuning aan coördinatoren van SoCo's. Daaronder vallen ook het bieden van instructies en trainingen voor coördinatoren en leden, bijvoorbeeld over het gebruik van LaNSCO United en verschillende aspecten van het ondernemerschap. Voor de toekomst wordt ook een rol gezien voor het platform als infrastructuur om deze informatie en trainingen te delen en zo inzichtelijk te maken voor alle leden van alle SoCo's. Door kennisdeling te verplaatsen naar een platform ligt het zwaartepunt van netwerken en administratieve taken niet langer bij LaNSCO en coördinatoren, waardoor veel meer tijd naar de begeleiding van de leden kan gaan.

Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we besproken hoe LaNSCO in het kader van de Challenge Inclusief Platformwerk heeft verkend hoe een digitaal platform kansen op inclusieve arbeid kan versterken voor de context van de sociale coöperatie. De sociale coöperatie weet op verschillende manieren kansen voor inclusie te bieden, namelijk (a) meer kansen op werk, (b) bouwen van sociaal netwerk, en (c) stimuleren van samenwerking.

Inclusie-kans:

We hebben beschreven hoe het digitale platform als instrument voor inclusie deze inclusiekansen kan versterken onder andere doordat het platform:

- *het vinden van opdrachtgevers vergemakkelijkt, door een toegankelijk platform met deelbare links*
- *duidelijk maakt hoe werk kan worden geaggregeerd*
- *het uitbreiden van het netwerk mogelijk maakt, en dus ook landelijke klussen beschikbaar komen*
- *analytics tools biedt die inzichten bieden*
- *kennisdeling mogelijk maakt*
- *begeleiding ook op afstand mogelijk maakt en er begeleidingsuitwisseling kan plaatsvinden tussen de SoCo's*
- *community building mogelijk maakt (voor mensen die op afstand werken)*
- *inclusief is gebouwd, vormgegeven (met en door leden) en wordt geopereerd*

Met deze voorbeelden laat LaNSCO zien dat een platform een uitstekende manier kan zijn om kansen voor inclusie voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te vergroten. Door te vertrekken vanuit het sociale en coöperatieve karakter van de SoCo's, biedt LaNSCO een uniek perspectief op hoe een klusplatform kan worden ingezet zonder daarbij direct te vervallen in discussies over schijnzelfstandigheid en juridische problemen. We hopen dat deze casus inspiratie biedt voor zowel klusplatformen die inclusiever, socialer en/of coöperatiever aan de slag willen gaan, als voor sociale en/of coöperatieve organisaties die een klusplatform als instrument willen gebruiken.

Tabel 4-1: Overzicht van kansen dat platform biedt bovenop de sociaal coöperatieve organisatie

Kansen SoCo's	Extra kansen met platform als instrument
Navigeren in regelgeving	Één verzamelplaats voor informatie over ondernemen in een SoCo
Helpen met acquisitie van nieuwe klanten / opdrachtgevers	Acquisitie in digital etalage met veel aanbod, aantrekkelijker voor kopers
Diensten aanbieden op eigen website of de website van de SoCo	Als eigen website er (tijdelijk) niet is, altijd een platform waarop gepromoot kan worden
Lokaal netwerk bouwen	Landelijk netwerk bouwen
Aggregeren van talenten en diensten in de SoCo	Aggregeren van talenten en diensten per sector, landelijk en over SoCo's heen
Groei kansen voor SoCo's en leden door inspanningen coördinatoren	Analytics tools die kunnen helpen om marktkansen te vergroten
Begeleiding door coördinatoren binnen SoCo's	Grotere begeleidingskansen door aanbod in het landelijke netwerk en beter inzicht in de sectoren en behoeften van leden
Beoordelingen/reviews worden zelf bijgehouden	Beoordelingen zijn mogelijk op het platform en worden zo bij elkaar gebracht

Dat kan anders! Hoe 'exit by design' kan bijdragen aan een inclusievere platformeconomie

Martijn Arets (Professional Outsider Consultancy)

Digitale platformen spelen een steeds vaker rol in de organisatie van werk en dat heeft voordelen. Tegelijkertijd lopen werkenden risico om té afhankelijk te worden van een platform. Het recente vertrek van bezorgplatform Deliveroo en schoonmaakplatform Helpling uit Nederland, toont hoe snel deze platformorganisaties ook weer van het toneel kunnen verdwijnen. In dit hoofdstuk betoogt platformexpert Martijn Arets dat platformondernemers dit risico kunnen verkleinen door vooraf na te denken over een eerlijke exit-strategie.

De kluseconomie groeit en digitale platformen zullen in de toekomst een grotere rol spelen in de bemiddeling van werk. Alleen al in Europa werken volgens de Europese Commissie 28 miljoen mensen in de kluseconomie (Europese Commissie, 2021). Werken via digitale platformen heeft immers voordelen. Technologie maakt het makkelijker voor werkenden om betaalde klussen te vinden met flexibele werktijden. Daarnaast formaliseren platformen in sommige gevallen zwart werk, bijvoorbeeld in de schoonmaakbranche. Tegelijkertijd brengen platformen risico's met zich mee voor de loopbaan van platformwerkers op lange termijn (zie de inclusie-uitdagingen van platforms in hoofdstukken 2 en 3). Zo vertaalt de flexibiliteit zich in onzekerheid over beschikbaarheid van werk en inkomen (het risico dat geen werk is, ligt bij de werkende zelf) en zijn er zorgen over het ontbreken van zekerheden rondom ziekte, arbeidsongeschiktheid en pensioen.

Daarbij kunnen werkenden in meer of mindere mate afhankelijkheid worden van het platform. Hoe vaker ze het platform gebruiken, hoe makkelijker ze werk vinden. Niet alleen omdat ze meer bedreven raken met het systeem, maar ook omdat het platform bewijs verzamelt van hun prestaties. Denk aan sterrenratings, geschreven reviews, aantal voltooide klussen en lijstjes met aangetoonde vaardigheden. Deze data leiden voor de werkenden tot meer werk en soms een hogere vergoeding. Het platformbedrijf heeft er uiteindelijk nog meer baat bij: al het bewijs van goed uitgevoerde klussen draagt bij aan de groei van het platform. Werkenden dragen dus bij aan het succes van de platformen, maar profiteren daar onevenredig weinig van. De platformwerkers hebben geen toegang tot hun data en geen zeggenschap over het beleid van het platform.

Wat als een platformbedrijf een andere weg inslaat?

Deze ongelijke positie is ongewenst, vooral als het gaat om mensen die weinig alternatieven hebben om werk te vinden. De afhankelijkheid van platformwerkers en hun gebrek aan medezeggenschap worden vooral zichtbaar als platformen hun regels plotseling aanpassen, hun model omgooien of failliet gaan. Zo'n ommezwaai kan grote gevolgen hebben voor platformwerkers. Zo moesten de 9000 mensen die via Deliveroo maaltijden bezorgden eind 2022 ineens op zoek naar een andere inkomstenbron toen het platform uit Nederland vertrok. Schoonmakers die in 2023 via Helpling in Nederland schoonmaakklussen deden, verkeerden lang in onzekerheid na het faillissement van het platformbedrijf.

Nu kun je zeggen: "dit is een probleem van alle tijden, waar maak je je druk om?". Ook bij een faillissement van een niet-platformbedrijf krijgt de werkende het personeelsdossier niet mee en wordt doorgaans niet gesproken over een doorstart in de vorm van bijvoorbeeld een werkerscoöperatie. Dat klopt deels. Het verschil met platformorganisaties is drieledig:

- Platformorganisaties kunnen als sterk data-gedreven organisaties alleen een grote positie opbouwen dankzij het werk en de data die door de gebruiker, op eigen rekening en risico, is ingebracht. Je zou kunnen zeggen dat het daarmee logischer is dat dit type organisaties dit soort vraagstukken eerder zou moeten oppakken.
- Platformorganisaties leggen door het niet in dienst nemen van de werkende de rekening van het risico volledig bij de werkende.
- De wens voor een exit-strategie hoeft niet enkel als noodzaak (omdat het moet), maar ook als kans (omdat het kan) worden neergezet. Juist omdat dit type organisaties zo datagedreven zijn en op rekening en risico van de werkende groeien, is het ook een kans of op zijn minst een goede aanleiding om een dergelijk concept te overwegen. Hiermee kan een platform zich in de positieve zin onderscheiden in een (dichtbevolkte) markt en hiermee ook voor de eigen organisatie een voordeel doen.

Exit kan anders. Dit hoofdstuk bekijkt het gedachtegoed en de mogelijkheden van het scenario 'exit by design'. Simpel gezegd: nu alvast goed bedenken en regelen wat er na het eindigen van de platformactiviteiten gebeurt met de 'nabestaanden'. Een strategisch bedrijfstestament dus. Welke vormen zijn er en waarom maakt zo'n strategie het makkelijker en veiliger voor personen om te werken via platformen? Een dergelijke strategie draagt ook bij aan een meer inclusief platform.



Inclusie-kans:

'Exit by design' beperkt risico's, borgt continuïteit en maakt platformwerk aantrekkelijker voor werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bovendien neemt deze strategie drempels weg voor gemeenten en uitvoeringsinstanties zoals het UWV om kandidaten werkervaring op te laten doen in de kluseconomie.

Van 'exit to big money' naar 'exit to community'

Een exit-strategie is de manier waarop je afscheid neemt van je onderneming. De meeste platformondernemers en hun investeerders dromen van lucratieve verkoop aan een grote techspeler of een beursgang. Die dromen komen best vaak uit. Zo namen grote techbedrijven als Facebook, Google en Amazon de laatste jaren bij elkaar zo'n kleine 500 bedrijven over. Ik zet ethische vraagtekens bij de exit en overnames van platformbedrijven. Bij een overname, verkoop of beursgang profiteren namelijk alleen de investeerders en ondernemers zelf, maar niet de gebruikers (enkele uitzonderingen daargelaten). En dat terwijl de waarde van een platform valt of staat bij de platformwerkers: zonder de platformwerkers is de waarde van een platform nihil.

Kritische geluiden werden een paar jaar geleden bijvoorbeeld geuit door de Amerikaan Nathan Schneider, mediaprofessor en pleitbezorger van coöperaties in de platformeconomie. Hij introduceerde in 2017 een alternatieve exit-strategie: 'exit to community'. Daarmee bedoelt hij dat platformondernemers het bedrijf uiteindelijk niet verkopen aan grote investeerders, maar aan de gebruikers. Dit concept kreeg hetzelfde jaar veel aandacht, toen het slecht ging met Twitter. Schneider begon de campagne #BuyTwitter. Vele aandeelhouders stemden voor het plan en zo dwong Schneider het bedrijf een studie te doen naar democratisch eigenaarschap. Uiteindelijk werd Twitter geen eigendom van de gebruikers, Elon Musk heeft er een flinke som geld voor neergelegd. De gedachte van een 'exit to community' krijgt de laatste jaren wel meer aandacht (Trechcrunch, 2020). Een 'exit to community' kan zoals deze Twitter casus als de oplossing van een probleem worden gebruikt (reactief). Een meer ideaal/wenselijk scenario is dat deze exit-strategie al in het 'design' van een platform is ingebakken (proactief).

Coöperatieve platformen als uitweg?

Schneider staat ook aan de wieg van een beweging die coöperatieve platformen promoot, waarbij de platformwerkers eigenaar en bestuurder zijn van het platform. Zo zijn de schoonmaaksters die via het platform Up&Go in New York werken samen eigenaar en bestuurder van het platform. Dat geldt ook voor de coöperatieve platformen Stocksy (stockfotografie), Drivers' Seat Cooperative (taxi), Pesca Data (data voor vissers) en Coop-Cycle (maaltijdbezorging). Maar als je de coöperatie uit nood moet oprichten (dus zonder strategie) is dat niet altijd een succes.

Dat was het geval bij taxi-coöperatie Ride Austin uit de gelijknamige stad in Texas. In 2016 maakte de lokale overheid een vingerafdruk verplicht bij de ID-controle van taxichauffeurs. Platformen Uber en Lyft waren het hier niet mee eens en besloten hun app te deactiveren in de stad Austin. Chauffeurs en klanten begonnen al snel een Facebook-groep met 30.000 leden waar vraag en aanbod voor ritjes bijeen kwamen. Later probeerde Ride Austin hier een eigen app voor te bouwen, maar die kwam uiteindelijk niet succesvol van de grond, naar verluid omdat een van de initiatiefnemers met verkeerde intenties het vertrouwen in het project beschadigde. Daarnaast is in alle haast moeten neerzetten van een platformorganisatie als reactie op het vertrek van in dit geval Uber en Lyft een haast onmogelijke opgave.

Ride Austin laat zien dat werknemers en klanten na een abrupte stop van een platform behoefte hebben aan een eigen, eerlijk alternatief. Wanneer er een mogelijkheid was geweest om op deze situatie te anticiperen, zou het initiatief met hulp van publieke stakeholders meer kans op succes hebben gehad.

Licht aan de horizon

Een 'exit to community' of 'exit to cooperative' lijkt voor velen een onbereikbaar scenario. Een lucratieve beursgang of overname is tenslotte erg verleidelijk voor platformondernemers. Ze kunnen hiermee namelijk snel veel kapitaal en interessante partners aantrekken om de groei te versnellen. Zo beloofde Uber-concurrent Juno uit New York chauffeurs mee te laten profiteren in het succes van het bedrijf (NPR, 2016). Helaas kon ook deze eigenaar de verleiding van een grote investering niet weerstaan. Hij verkocht het bedrijf al vrij snel voor 200 miljoen dollar aan concurrent Gett (Quartz, 2017). De goede bedoelingen van oprichters worden ook vaak overschaduwd door de groei drang van risico-investeerders, deze zogenaamde Venture Capitalists zijn uit op een snelle exit-strategie en een maximaal rendement.

Wanneer je de wens uitspreekt van een meer duurzame en inclusieve (platform)economie, dan ontkom je er niet aan om ook na te denken over andere manieren van (sociaal) financieren en een herdefiniëring van het begrip 'succes'. Als laatste zijn timing en marktkennis ook belangrijk: op het moment dat een met durfkapitaal volgepompt platform in jouw markt actief is en dienstverlening onder kostprijs in de markt zet, dan is het als 'sociaal alternatief' vrijwel onmogelijk om hiermee te concurreren. Kijkend naar de lange termijn is er wel licht aan de horizon: want hoewel veel platformen een globale ambitie hebben, bedienen zij in veel gevallen (hyper)lokale markten. Een thuisschoonmaker zal nooit meer dan dertig

minuten reizen naar een klant. Dit biedt kansen voor lokale alternatieven. Op het moment dat lokale alternatieven samenwerken, wat ik 'impact op basis van repliceerbaarheid' noem, dan liggen hier wel degelijk kansen. Een goed voorbeeld hiervan is het eerdergenoemde coöperatieve platform CoopCycle: een coöperatief bezorgplatform dat de software volgens een speciale licentie voor 'worker cooperatives' heeft opengesteld. Inmiddels maken zo'n zeventig lokale coöperaties van bezorgers gebruik van het platform.



Website CoopCycle waarop de software voor een eigen platform te downloaden is
(Bron: www.coopcycle.org)

Eerlijk eigenaarschap

Dat het ook anders kan bewijzen platformbedrijven als het Finse Sharetribe en het Nederlandse platform voor hotelboekingen Moonback. Deze ondernemers omarmen het steward ownership model. Dit houdt in dat de eigendoms certificaten en de stemcertificaten notarieel gescheiden zijn. Het geld en het eigenaarschap staan zo in dienst van de organisatie en dat vergroot de kans op een verantwoorde groei en verantwoord ondernemerschap. Dit model is vrij onbekend, maar niet nieuw: de Duitse fabrikant Bosch is al meer dan vijftig jaar 'steward owned'. Oprichter Robert Bosch deed in zijn laatste wil zijn wensen over de voortzetting van het bedrijf. Dat werd uiteindelijk een steward owned bedrijf, waarbij de familie nog een aandeel van 8 procent in de dividendrechten en 7 procent in de stemrechten overhield. Medewerkers van Bosch zijn overtuigd dat het bedrijf dankzij dit eigenaarschapsmodel innovatiever is geworden, aangezien er dankzij de langetermijnvisie een groot deel van de winst kon worden geïnvesteerd in innovatie. Ook wordt een deel van de winst gedeeld met goede doelen: intussen al meer dan 100 miljard euro (!). Hoewel Bosch geen platform is, laat deze casus wel zien dat een verantwoord model goed samen kan gaan met ongekend succes.

Moet een dergelijk 'eerlijk' eigenaarschapsmodel vanaf de start worden ingezet, of kan dit ook op een later moment? Hoewel het conceptueel bij de start wenselijk is, is het de vraag of een start-up, zich met alle onzekerheden vanaf dag één druk moet en/of wil maken over dit model. Moonback koos ervoor om dit te doen, maar zowel Sharetribe als Bosch zijn in

een later stadium getransformeerd naar een steward owned organisatie. Beiden hadden het geluk dat bestaande aandeelhouders mee wilden gaan in deze transitie. Wanneer Sharetribe en Bosch waren gefinancierd met durfkapitaal, dan was de kans op een dergelijke transitie nihil geweest. Dit toont aan dat achteraf transformeren mogelijk is, maar dat het wel verstandig is te kiezen voor geldschieters die een dergelijke ambitie laten zien.

Wijchen start in Coronatijd een gemeentelijk bezorgplatform

Ruim 70 ondernemers in de Gelderse gemeente Wijchen sloegen in 2020 de handen ineen en startten een lokale bezorgdienst. De aanleiding was de Corona pandemie die resulteerde in een lockdown waarbij alle winkels dicht moesten. Dit initiatief gaf inwoners alsnog de mogelijkheid om te shoppen, maar nog beter het bevorderde de continuïteit van lokale ondernemers. Zonder deze dienst hadden sommige kleine ondernemers het simpel gezegd niet gered.



Bron: Video-still Youtube "Wijchen bezorg concept - Seval e Cargo"

Met een opvallend geel elektrische wagentje werden producten van de zeventig winkeliers bij dorpsbewoners thuis worden bezorgd. "Er doen allerlei soorten winkels mee: modewinkels, schoenwinkels, de HEMA, de kaasboer", zegt centrummanager Yvette Akkermans. Ook cafés en restaurants staan op de lijst van deelnemende zaken. Gemeente Wijchen sponsorde het initiatief. Het werd zo eigenlijk gewoon een gemeentelijk bezorgplatform. Akkermans: "Als het goed loopt gaan we er misschien wel mee door na de coronacrisis. Misschien kunnen mensen met een beperking of met een afstand tot de arbeidsmarkt dan gaan bezorgen."

Bron:

Bron: *De Gelderlander*, april 2020

Coöperatie als exit vehikel

Ook buiten de platformeconomie bestaan talloze voorbeelden van organisaties die zijn verkocht aan een coöperatie van werknemers. In veel gevallen gaat de eigenaar met pensioen en kiest dan bewust voor een 'exit' naar de werknemers in de vorm van een werkerscoöperatie (Reset, 2017). Een voorbeeld is het Belgische Page NV, een assemblagebedrijf voor printplaten en elektronica. De eigenaar verkocht het bedrijf liever aan de 150 werknemers dan aan een externe partij. Zo'n coöperatieve strategie kun je ook eerder toepassen. Bij de oprichting van pensioenbedrijf BrightPensioen waren bijvoorbeeld alle aandelen nog in handen van de ondernemers en investeerders, maar dat verandert. Ieder nieuw lid koopt een aandeel uit deze bv en zo komt uiteindelijk de helft van het bedrijf in handen van de klanten.

Een coöperatie maakt eigenaarschap niet alleen eerlijker maar ook krachtiger. Zo schrijven juristen Van Slooten en Holscher (2019) over het gebrek aan onderhandelingskracht, zeggenschap en sociale zekerheid van platformwerkers. Hun oplossing: een werkerscoöperatie. Als de platformwerkers zich verenigen in een coöperatie, staan ze samen sterker tegenover het platform in onderhandelingen over voorwaarden en representatie. Van Slooten en Holscher zien hier ook een rol en belang voor het platform in weggelegd, die financieel en organisatorisch zou moeten bijdragen aan de oprichting van een coöperatie.

Begin met het eind

Oprichters hoeven de community niet te laten wachten op de 'exit'. De kans van slagen is mogelijk wanneer de ondernemer wél voorsorteert op een exit. Zij kunnen de gebruikers ook vanaf dag één eigenaarschap en zeggenschap geven. De opkomst van blockchain en op maat gemaakte 'tokens' maken dit steeds eenvoudiger. Zo konden de gebruikers van de Israëlische Uber-concurrent La'Zooz in 2015 'tokens' verdienen in plaats van geld. Ze verdienen niet alleen tokens door te rijden via de app, maar ook door de app op de achtergrond aan te laten staan. De app kon zo namelijk waardevolle data over de omgeving verzamelen. Gebruikers werden met deze tokens een stukje eigenaar van La'Zooz en op termijn zouden tokens ook gebruik kunnen worden voor het afrekenen van ritjes. Het concept en de technologie waren baanbrekend: La'Zooz werd gezien als hét eerlijke alternatief voor Uber. Een probleem zat echter in de strategie. De technologie van La'Zooz werd namelijk al ingezet voordat er een goede balans was tussen vraag en aanbod. Zo was er misschien wel vraag in Frankrijk, maar alleen aanbod in Israël. Voor een locatiegebonden dienst is dat onhandig en La'Zooz heeft het dan ook niet gehaald. Mijn belangrijkste les uit de casus van La'Zooz is dat een succesvol klusplatform meer nodig heeft dan technologie (zoals ook wordt betoogd in hoofdstuk 3). Met een gedegen organisatie om de uitvoer te coördineren, had een app als La'Zooz een succes kunnen zijn voor iedereen.

Bredere definitie van exit

Tot nu toe verwijs ik met het woord 'exit' naar het moment dat het platform gepland of ongepland de deuren sluit. Het is belangrijk om daarover na te denken en processen goed in te richten, om werkenden zekerheid en continuïteit te bieden. Maar waarom zouden we alleen nadenken over het einde van het platform, terwijl platformwerkers vaak maar een paar maanden via een platform klussen uitvoeren? Er komt voor iedere werkenden uiteindelijk

een 'exit'-moment. Bepaalde systemen kunnen ook zo worden ingericht dat de werkende doorlopend en op ieder moment zijn opgebouwde data mee kan nemen. Hiermee pleit ik voor een bredere definitie of interpretatie van het concept 'exit by design'.

Laten we eens kijken naar het vertrek van Deliveroo uit Nederland. Hoewel vakbonden FNV en CNV een sociaal plan voor de bezorgers hadden geregeld, moesten de koeriers uiteindelijk toch op zoek naar een nieuwe bron van inkomsten. Een lokaal coöperatief alternatief dat na de exit van Deliveroo werd opgericht door oud-bezorgers van Deliveroo leek ideaal: het Nijmeegse platform Bestellenbij. In een interview met medeoprichter Martijn Müller leerde ik dat dit platform weinig aantrekkelijk was voor ex-Deliveroo-bezorgers, zij vertrokken vooral naar de grote spelers Thuisbezorgd en UberEats. De grote platformen boden namelijk hoge kortingen en startbonussen van wel 750 euro per bezorger. Een 'exit by design' is dus niet genoeg om alle bezorgers te overtuigen, ook omdat zij doorgaans voor een korte periode aan het platform verbonden zijn. Toch gaat het platform bestellenbij.nl lokaal door om te kijken of het eerlijker kan. Je zou kunnen stellen dat de grootste behoefte van platformwerkers ligt bij een 'eerlijk platform by design'. Ikzelf werk daaraan via het KlusCV initiatief (zie kaders).

KlusCV

Een voorbeeld van eerlijker platformdesign is KlusCV, een afsprakenstelsel waarmee (tot dusver) vier Nederlandse klusplatformen data delen met de werkende in de vorm van een digitaal cv. Platformwerkers kunnen hun reputatiedata gratis downloaden wanneer zij willen. Dit cv kunnen zij gebruiken om hun werkervaring aan te tonen bij andere platformen of werkgevers. Toen platform voor thuisschoonmakers Helpling begin 2023 failliet ging, was in de statistieken van KlusCV te zien dat de schoonmakers op (relatief) grote schaal hun data veilig stelden. Terwijl Helpling-gebruikers normaal één tot drie cv's per dag downloadden, steeg dat naar meer dan veertig cv's op de dag van de aankondiging van het faillissement. Ook de dagen daarna werden de cv's bovengemiddeld vaak gedownload.



Maar platformwerkers blijken lang niet alleen behoefte te hebben om hun data te downloaden bij een faillissement. Van de vier deelnemende arbeidsplatformen (Charly Cares (oppas), Helping (schoonmaak), Roamler en YoungOnes bij elkaar werden in het eerste jaar van KlusCV meer dan 11.000 cv's gedownload.

Uit de reacties van platformwerkers die zo'n cv gedownload hebben, blijkt dat de helft van hen graag zelf beschikt over zijn online rating. Ook blijken de meeste platformwerkers na het downloaden te blijven werken via het platform. Slechts 1% geeft aan na het downloaden niet meer via het platform te willen werken. Dit bewijst dat de mogelijkheid data te downloaden er niet voor zorgt dat werkenden massaal weglopen van een platform. Platform voor oppassers Charly Cares gebruikt KlusCV zelfs om potentiële kandidaten aan te trekken. Door data te delen onderscheiden zij zich op een krappe arbeidsmarkt. Veel oppassers blijken namelijk ambities te hebben in het pedagogisch werkveld. Zij kunnen de werkervaring in een KlusCV goed gebruiken voor het vervolg van hun carrière.

Vragen voor een meer inclusieve platformwereld

In dit hoofdstuk heb je kunnen lezen dat een 'exit by design' en andere vormen van eigenaarschap en bestuur veel interessante elementen bezitten, maar dat de 'gouden combinatie' nog niet is ontdekt. Deels kan dit komen omdat we nog te veel naar de kluseconomie kijken als één fenomeen, dit terwijl per sector, per soort platform en afhankelijk van de context van de individuele werkende er andere vraagstukken en dus oplossingen spelen. Dit omdat naast 'het' platform, ook 'de' platformwerker niet bestaat.

Op basis van de gepresenteerde casussen zijn een aantal variabelen en vragen naar voren gekomen:

- Op welk moment denk je na over een 'exit by design'. Bij de start? Halverwege? Of pas wanneer het mis gaat?
- Naar wie moet deze 'exit' gaan? Naar de werkenden? Moet het platform als bij het steward ownership model uiteindelijk van zichzelf worden? Of is er een mogelijkheid tot een 'exit to government'?
- Hoe zwaar wil je 'exit by design' inzetten? Ga je voor een lichte versie (zoals data delen), of voor het overdragen van het complete platform aan de gebruikers?
- Hoe borg je de belangen van alle stakeholders die van het platform gebruik maken?

Als laatste is de vraag die na het schrijven van dit hoofdstuk bij mij is blijven liggen: moet 'exit by design' het vertrekpunt zijn, of een 'fair platform by design'? Dit omdat door alleen de focus te leggen op het eindpunt, je veel andere kansen laat liggen. Het is dan ook niet voor niets dat ik in dit hoofdstuk ook al de nodige zijsporen heb betreden.

In dit hoofdstuk heb ik je meegenomen in mijn gedachtegoed rondom het concept 'exit by design'. Ik ben ervan overtuigd dat zo'n strategie kan bijdragen aan een verantwoorde en ook meer inclusieve kluseconomie. Maar experimenten zijn noodzakelijk en dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Een platformexperiment samen met UWV en Gemeenten?

Het is duidelijk dat platformen een lage drempel bieden voor toetreding op de arbeidsmarkt. De werkende bepaalt zelf wanneer deze wil werken, ook al is dit maar een paar uur per maand. Voor het UWV en gemeenten zou het interessant zijn om samen met arbeidsplatformen een programma op te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te begeleiden te werken via platformen.

Dit in een veilige omgeving, waar de gemeente zorgdraagt dat de werkende zonder consequenties voor uitkering geld mag bijverdienen en het platform extra (menselijke) aandacht geeft aan de werkende. Het is interessant om binnen deze gecontroleerde omgeving te leren onder welke voorwaarden en voor welke specifieke doelgroep platformwerk een opstapje kan zijn naar de arbeidsmarkt.

Waarbij als tweede stap kan worden gekeken hoe de opgedane werkervaring, vastgelegd in het KlusCV, kan bijdragen aan de vervolgstappen van deze werkende op de arbeidsmarkt. Belangrijk hiervoor is te erkennen dat niemand het antwoord nog heeft en dat de verschillende stakeholders elkaar hierin kunnen en willen versterken.

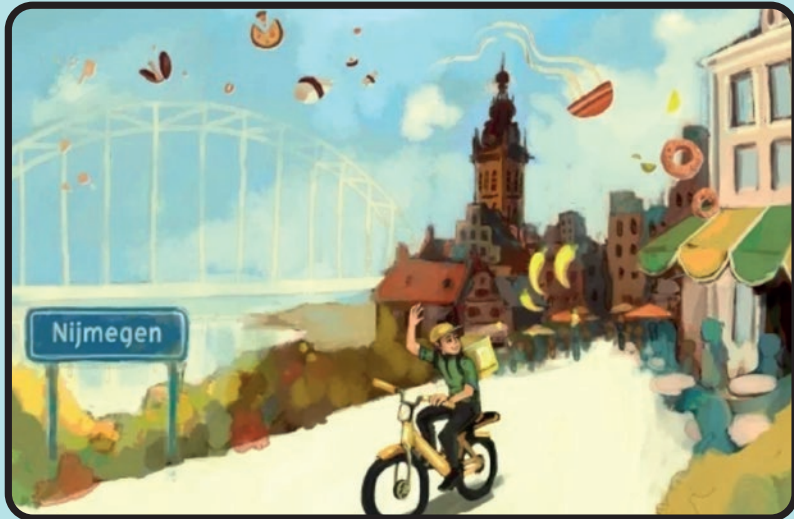
Tegelijkertijd is slechts een onderdeel is van een groter pakket, waarbij meerdere partijen een verantwoordelijkheid hebben. Een pakket waarbij platformen hun besluitvormingsprocessen transparant, uitlegbaar en accountable maken. Voor platformen ligt hier een belangrijke opdracht, alsmede om te verkennen hoe zij platformwerkers medezeggenschap en misschien zelfs eigenaarschap kunnen geven. In een krappe arbeidsmarkt zou dit een uitstekende manier zijn om te onderscheiden richting andere bemiddelaars.

Vanuit Brussel is de nodige platformwetgeving ingebracht en meer wetgeving specifiek voor platformen zal nog volgen. Parallel zal ook wetgeving voor arbeid moeten worden aangepast naar een gelijker speelveld wat betreft zekerheden en verplichtingen voor alle werkenden. Waarbij het belangrijk is dat wetgeving ook wordt gehandhaafd. Dit zal ook bijdragen aan een meer eerlijke en gelijke platformeconomie.

Deze veranderingen, inclusief het meenemen van het gedachtegoed van 'exit by design', kan de zorgen van andere partijen als gemeenten en het UWV wegnemen en platformen en platformwerk een plek geven in de 'toolkit' om mensen te kunnen helpen om hun afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Waar te beginnen? Spreek om te beginnen niet 'over', maar mét elkaar. Want openstaan voor een gesprek, waar je bij de start erkent dat er verschillen in belang en opvatting zullen zijn, is een stap die nu echt gezet moet worden.

Martijn Müller, oprichter coöperatieve maaltijdbezorgplatform bestellenbij.nl.

‘Neem platformwerk serieus en maak het waar nodig eerlijker’



Nijmegen kent een lokaal bezorgplatform (bron: website bestellenbij.nl)

Om platformwerk en platformwerkers een duurzame plaats in onze arbeidsmarkt te geven, is het nodig om te luisteren naar de platformwerkers zelf. Gelukkig gebeurt dat volgens freelance platformwerker Martijn Müller steeds vaker. Hij bezorgt al vijf jaar maaltijden en is oprichter van het Nijmeegse coöperatieve maaltijdbezorgplatform bestellenbij.nl. Zijn visie in een notendop: neem platformwerk serieus en maak het waar nodig eerlijker.

Hoeveel platformwerkers precies in Nederland werken is niet precies bekend, maar platformwerker Martijn Müller uit Nijmegen denkt dat het er tienduizenden zijn. Voor Martijn zelf is het bezorgen van maaltijden écht werk, dat hij full-time doet. In vijf jaar tijd heeft hij ongeveer 25.000 maaltijden en (post)pakketjes bezorgd.

Nooit eerder had hij een echte klik met de vakgebieden waarin hij werkzaam was, maar toen Deliveroo in 2018 naar Nijmegen kwam en hij dat ging uitproberen, ervaarde hij die wel: “Lekker snel en gefocust van A naar B gaan, ik hou daarvan.” Twee jaar lang combineerde hij het bezorgen van maaltijden met zijn baan als postbode, omdat die vanwege het loondienstverband zekerheden met zich mee bracht en met argwaan werd gekeken naar de bezorgdienst die mensen ontsloeg van loondienst en overstapte op freelancers. In 2020 stapte Martijn helemaal over naar zelfstandig platformwerk.



Vaak hoor je dat wij als freelancers te weinig belasting betalen, maar we kunnen ook geen beroep doen op sociale voorzieningen.” De vakbonden willen volgens Martijn het platformwerk vooral uitbannen, terwijl de realiteit is: er is veel vraag naar deze vorm van flexibele arbeid. “Steun ons liever met zelfontplooiing en het eerlijker maken van het werk.”

Verder na Deliveroo-exit: bestellenbij.nl

Eind 2022 verliet Deliveroo de Nederlandse markt. Samen met andere platformwerkers in Nijmegen neemt Martijn nu het heft in eigen handen: als coöperatie. Met het platform bestellenbij.nl brengt hij vraag en aanbod van meerdere lokale horeca en platformwerkers bij elkaar. Hij kwam op het idee toen klanten hem vroegen als hij een maaltijd kwam brengen: kunnen jullie ook overdag bezorgen? Kan ik als kleine horeca ook meedoen? Lokale horeca-ondernemers zijn in het model van Martijn gelijkwaardige zakenpartners van het platform en de bezorgers. Zo rekent hij een commissie die lager is dan de lokale ondernemers via andere grotere platforms moeten betalen. “Ik denk dat we redelijk uniek in Europa zijn. Er bestaan zeker wel platforms die met lokale horeca werken, maar wij doen het met een freelance-model. Een stuk of twintig bezorgers hebben interesse getoond in bestellenbij.nl, met een stuk of vier zijn we actief bezig. Martijn, grappend: “Zo heb ik eigenlijk toch een soort van carrière.”

Bron: Ingekorte versie van Interview op Website NSvP ‘Platformwerker Martijn Müller: ‘Dit is hoe ik mijn geld wil verdienen’ (Auteur: Ellen Schat).

Bronnen in dit hoofdstuk

Europese Commissie (2021). Improving working conditions in platform work. <https://www.politico.eu/article/5-things-about-eu-gig-economy-plan/>

NPR (2016). Uber competitor in nyc promises drivers benefits even employee status. <https://www.npr.org/sections/alltechconsidered/2016/08/22/490655700/uber-competitor-in-nyc-promises-drivers-benefits-even-employee-status>

Quartz (2017). A “driver-friendly” Uber competitor is nickel-and-diming its drivers after its \$200 million acquisition. <https://qz.com/969601/juno-ubers-driver-friendly-competitor-sold-to-gett-for-200-million-but-left-little-for-its-drivers>

Reset (2017). De werkercoöperatie: bedrijfsovername door werknemers in de lift. <https://reset.vlaanderen/2017/07/03/de-werkerscooperatie-bedrijfsovername-door-werknemers-in-de-lift/>

Techcrunch (2020). Exit to community. <https://techcrunch.com/2020/08/31/exit-to-community/>

van Slooten, J.M. & Holscher, J. (Januari 2019). De werkerscoöperatie. Ondernemingsrecht. https://www.stibbe.com/sites/default/files/2022-07/Ondernemingsrecht_2019_6_6943.pdf

Wikipedia: List of mergers and acquisitions Meta-Platforms, Alphabet, Amazon

Guest Worker en een Employing Scanner Platformkunst die aan het denken zet

Hoe maak je de online platformwereld van werk invoelbaar? We lichten twee kunstwerken uit, omdat ze ons aan het denken zetten over de technische mogelijkheden op basis van bestaande takenplatforms zoals Amazon Mechanical Turk. Het gaat om *Guest Worker* van Merijn van Moll en Ruben van de Ven, en *Employing Scanner* (Tap to Outsource) van de Duitse ontwerpers Stephan Bogner en Philipp Schmitt. Welke vragen stellen ze ons via hun 'platformkunst'?

Guest Worker

De kunstinstallatie Guest Worker brengt iemand uit een ander land via het doen van een platformtaak als het ware naar de expositieruimte. Als een digitale gastarbeider dus, die hiervoor niet hoeft te emigreren. In een fysieke zwarte doos in de ruimte benadert de installatie de spreekwoordelijke black box waarin algoritmes het werk doen. In de grote zwarte doos tekent een robotarm een figuur op een glasplaat. De handeling lijkt te zijn voorgeprogrammeerd, maar aan de andere kant van de wereld tekent iemand *realtime* met zijn muis een vierkantje. Die heeft daarvoor twee minuten de tijd en verdient 65 dollarcent. Een scanner in de fysieke

zwarte doos maakt een digitale kopie van de getekende vorm en zet deze weer als online taak op het MTurk platform (zie ook intermezzo B) met de beschrijving 'Trace the drawn line'. De volgende Guest Worker tekent het vierkantje weer net iets anders. De volgende ook. Er komen nieuwe vormen tot leven op de glasplaat. Het is betaald microwerk als schilderij met menselijke updates. De toeschouwer probeert hetgeen voor zich in de zwarte doos afspeelt te begrijpen. Dat lukt moeizaam.

Startpunt

Startpunt van Guest Worker was om na te denken over het toenemende gebruik van AI in de context van werk: hoe worden diversiteit en inclusiviteit op de arbeidsmarkt beïnvloed door de toenemende aanwezigheid van AI? Welke (toekomst)scenario's kunnen we onderscheiden en wat is de impact van deze scenario's op de werkende?

Als we het hebben over AI worden er vaak utopische of distopische toekomstscenario's geschetst: het wordt ofwel makkelijker/eerlijker, ofwel de mens zal gereduceerd worden tot een radertje in een grote kapitalistische machine.

Vaak wordt voorbij gegaan aan het feit dat de digitalisering van systemen nu al dagelijks impact heeft op een gigantische groep mensen. We hebben het hier niet over automatisering met robotarmen in autofabrieken of automatische postsortering maar over automatiseringswerkers die werken via platforms als MTurk. De

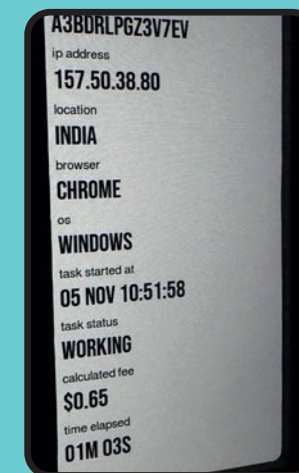
Guest Worker streeft naar erkenning voor deze gemarginaliseerde groep werkers, door deze werkers in de expositieruimte te halen en ze mede-auteur te maken van het werk.



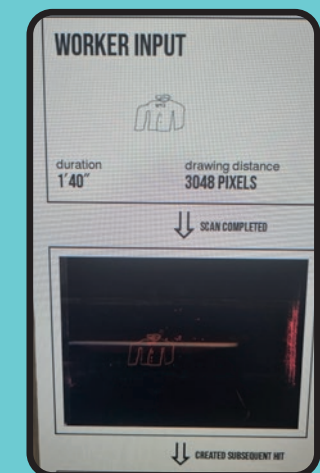
Artist impression van de Guest Worker installatie (in het midden) uitgebeeld als grote zwarte doos ('black box') met daarin de robotarm die aangestuurd wordt via een betaalde opdracht op een online platform.



Guest Worker interface met alle deelnemende platformwerkers tijdens expositie Dutch Design Week 2021, Eindhoven.



Guest Worker interface waarin een taak is geaccepteerd en wordt uitgevoerd door Turker voor 0.65 dollar.



Guest Worker interface met een meer creatief resultaat van een Turker die besloot een jas te tekenen in plaats van de eerdere vorm.



Robotarm met stift (aangestuurd door MTurk platformwerker) maakt tekening

Leren van Guest Workers

‘Moeilijk om het meteen goed te doen’

Bij het ontwikkelen van de Guest Worker is besloten om met werkers op Mechanical Turk te werken. Makers Merijn en Ruben verantwoorden hun keuze:

“We gebruikten het platform om zijn gebruik te bevragen. Dit bracht echter wel een belangrijke verantwoordelijkheid met zich mee: we werkten met mensen in precare situaties en moesten op zijn minst zorgen dat ze goed betaald werden en geen schade ondervonden van het werk dat ze voor ons deden. In lijn met de Fair Practice Code gingen we uit van een tarief dat naar onze maatstaven fatsoenlijk is, niet een dat in de Global South als fatsoenlijk wordt gezien.

Het lastige was dat Amazon 20% boven op de fees van de werkers ontvangt. Amazon verdiende aan ons project. Het is uiteindelijk onze ambivalente positie ten aanzien van dergelijke platforms dat ons deed besluiten door te zetten: het gaat er niet om dat dit werk uitgebannen moet worden, het gaat om het creëren van humane arbeidsomstandigheden.

Dit was desondanks af en toe een zoektocht. Zo ontvingen we gedurende het testen, alsook tijdens de exposities enkele mails van werkers die voor ons bezig waren geweest. Enkele keren uitten ze hun onvrede over de tijd die voor de opdracht stond, gaven ze tips over de uitleg die we gaven, of lichtten ze toe dat ons automatische systeem beter afgesteld zou kunnen worden. Deze mails maakten (soms pijnlijk) duidelijk dat het werken met Turkers, ondanks ons goede uitgangspunt, een proces van vallen en opstaan is. Ook maakt het duidelijk dat AI inderdaad drijft op handmatig werk.”



Message from [...] ([...])@gmail.com)

Worker ID: A2R89RXGEVG05I
HIT Title: Trace the drawn line
HIT Description: Draw a line over the sketched line in the image
HIT ID: 3DA79LNS59663G9FKZBA2U92BDU3TH

If we could know there will be only one drawing to trace we would take longer but with a short timer we have to just go and hope the requester didn't put a two-minute timer by accident. But...of course...that pressure might have been intentional. We never know that either...:)

So, I did my best; thank you and best of luck with your research.

Greetings from Amazon Mechanical Turk,

The message above was sent by an Amazon Mechanical Turk user.
Please review the message and respond to it as you see fit.

Sincerely,
Amazon Mechanical Turk
<https://requester.mturk.com>

Message from [...] ([...])@yahoo.com)

Worker ID: A1ZT30BGR3266K
HIT Set ID: TURKVIEW
HIT Title:
HIT Description:

Hi. I noticed that you may have blocked my account to prevent me from retaking your study. Account blocks hurt workers because Amazon uses them as a flag for nefarious activity. Too many account blocks and a worker can have their account suspended. Is it possible for you to remove the block from my account please??

Also, I didn't even get paid for taking your study. The timer on the HIT was so short that it expired before I had completed my tracing.

As a suggestion, you could look into using qualifications to restrict access to your HIT and extend the timer.

Thank you for your time.

Greetings from Amazon Mechanical Turk,

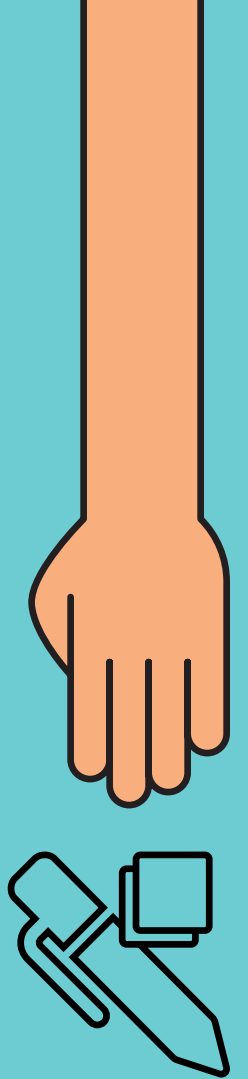
The message above was sent by an Amazon Mechanical Turk user.
Please review the message and respond to it as you see fit.

Sincerely,
Amazon Mechanical Turk
<https://requester.mturk.com>

Employing Scanner: Tap to Outsource

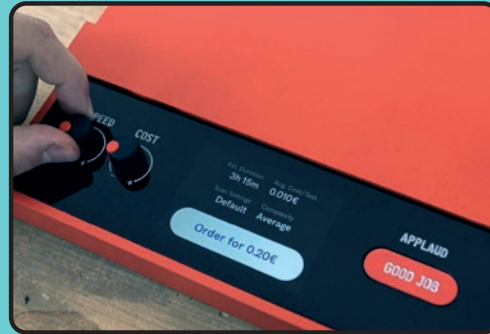
Hoe komt de notie van platformwerk je huiskamer binnen? Hoe zie je het terug in alledaags gebruik? Ontwerpers Stephan Bogner en Philipp Schmit bedachten een scanner waarmee je vanuit huis diverse digitale taken wereldwijd uitzet. De scanner als digitale werkgever die taken outsourced is onderdeel van het drieluik Human Element Inc. uit 2016.

Een voorbeeld: je schetst met potlood een plattegrond van je huis, omdat je wilt verbouwen. Je noteert de lengte- en breedtematen van de muren en maakt enkele aantekeningen voor de aannemer, plus zijn email-adres. Je legt het A4-tje onder de scanner en deze gaat vervolgens aan de slag. De scanner stuurt diverse aparte taken de wereld in: (1) de geschreven tekst moet naar digitaal worden omgezet, (2) iemand





Weergave van de Employing Scanner: Tap to Outsource (credits en bron: Stephan Bogner en Philipp Schmitt, 2016)



Display van de platformscanner met de twee draaiknoppen COST & SPEED en de GOOD JOB knop (credits en bron: Stephan Bogner en Philipp Schmitt, 2016)

moet het checken op spelling, (3) de schets van de plattegrond moet grafisch precies worden weergegeven (in de juiste verhoudingen) en (4) tekst en beeld moeten worden verstuurd naar de aannemer. Voor de daadwerkelijke verzending moeten tekst en beeld enkele malen worden gevalideerd door anderen. In totaal zouden er zo tien verschillende mensen en taken aan te pas komen die deze microtaken kunnen accepteren in een dashboard, zoals we zagen bij Amazon Mechanical Turk. De aard van de microtaken zelf zijn realistisch, de scanner zelf bestaat niet. Nog niet.

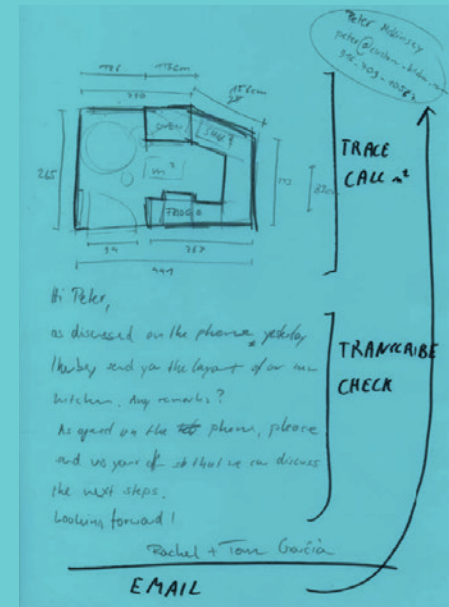
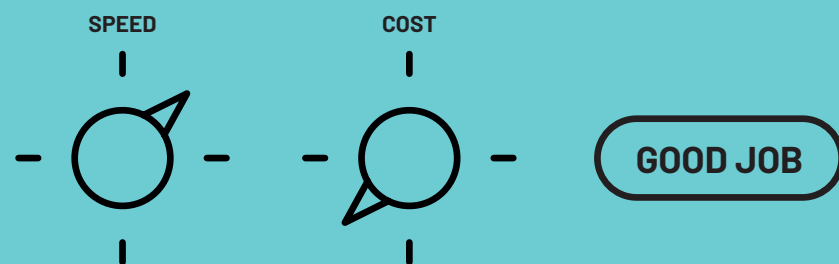
Knoppen dwingen tot keuzes

De platformwerkscanner dwingt je als opdrachtgever tot enkele belangrijke keuzes. Met de twee draaiknoppen 'COST' en 'SPEED' draai je figuurlijk aan de knoppen van de online arbeidsmarkt. Wil je iets snel tegen lage kosten, dan voel je bij het draaien het uitknippen van de

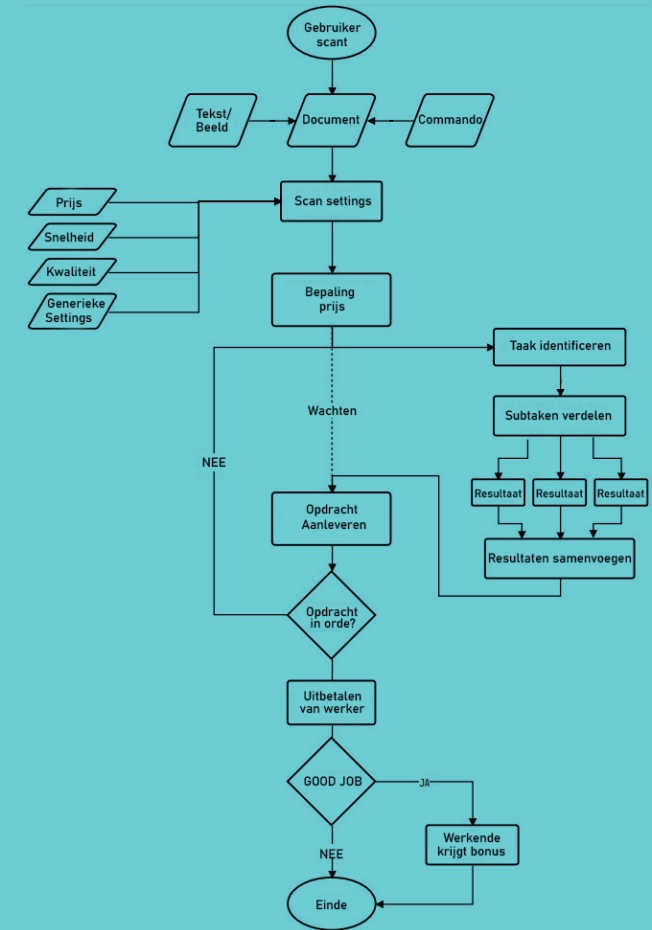
platformwerker. Uiteindelijk kies je door het draaien aan de twee knoppen een passende prijs en snelheid.

Na het versturen van de opdracht gaat de scanner de opdracht in microtaken online uitzetten en de display toont vervolgens op welke plekken op de wereld de diverse deeltaken zijn geaccepteerd. De gezichten van platformwerkers verschijnen vervolgens in beeld. De makers willen hiermee laten zien dat platformwerk door échte mensen wordt gedaan.

Net als in traditioneel werk is een schouderklopje of compliment van de baas een normale uiting van waardering. Daarvoor is de knop 'Good job'. Hierop drukken geeft een compliment en een kleine financiële bonus. Er hoeft geen review te worden geschreven, want dat is niet handig in het dagelijkse gebruik.



Weergave van de opdracht en het resultaat zoals opgeleverd (credits en bron: Stephan Bogner en Philipp Schmitt, 2016)



Workflow van de Employing Scanner (credits en bron: Stephan Bogner en Philipp Schmitt, 2016)

Bronnen in dit hoofdstuk

Merijn van Moll en Ruben van de Ven (2019). Guest Worker. Onderzoeksdokument geraadpleegd op <http://guest-worker.rubenvandeven.com/>

Stephan Bogner en Philipp Schmitt (2016). Human Element. Bachelorthesis, Hochschule für Gestaltung, Schwäbisch Gmünd. Geraadpleegd op <https://philippschmitt.com/archive/2018/work/human-element.html>

Conclusies, ideeën en acties: hoe brengen we inclusief platformwerk een stap verder?

Luc Dorenbosch (NSvP)
Bruno Fermin (SBCM)

In de platformeconomie vinden vraag en aanbod op de arbeidsmarkt elkaar veelal via een online applicatie, soms aangedreven door een geavanceerd matchingsalgoritme. Het is een relatief nieuw fenomeen, maar in korte tijd hebben arbeidsplatforms een flinke opmars gemaakt. De meest bekende vormen hiervan zijn platforms voor het bezorgen van maaltijden en voor het matchen van vraag naar en aanbod van taxiritten; ze zijn inmiddels onderdeel van het (grootstedelijke) straatbeeld. Het tegenstrijdige is dat deze platforms enerzijds appelleren aan een behoefte van ons als consument en anderzijds een fel debat opleveren over hoe we omgaan met platformwerkers, die (veelal) als zelfstandigen geen sociale bescherming genieten. Omdat het meestal om losse klussen gaat, is de keerzijde van platformwerk dat het vaak gepaard gaat met onvoorspelbaarheid en onzekerheid over voldoende werk en inkomen. Platformwerk heeft daarom al snel een negatieve connotatie. Tekenend zijn de recente rechtszaken door de vakbond tegen gevestigde platformorganisaties en het verdwijnen van enkele grote platformspelers van de Nederlandse markt. Het laat zien dat platformwerk als arbeidsvorm, niet alleen in Nederland maar overal ter wereld, een weg aan het zoeken is in de nationale en lokale sociale context.

Maar platformwerk is ook betaald werk. En heeft mogelijk eigenschappen die ook voordelen bieden voor groepen werkenden die op de reguliere 'werkgevers-arbeidsmarkt' niet te vinden zijn. Platformwerk gaat om korte en afzonderlijke klussen waarop werkenden zich kunnen intekenen en biedt in dat opzicht veel flexibiliteit en autonomie. Werkenden kunnen hun eigen tijd indelen en keuzes maken welk werk ze willen doen.

In dit boek hebben we deze platformontwikkeling expliciet willen verbinden aan de uitdaging van arbeidsparticipatie van mensen met 'een afstand tot de arbeidsmarkt'. Want ondanks de huidige krapte op de arbeidsmarkt lukt het nog steeds niet iedereen om toe te treden tot de arbeidsmarkt en structureel mee te blijven doen. Dat komt onder meer

doordat bestaande functies, de klassieke wijze van organiseren (denk aan vaste werkdagen) en arbeidsverhoudingen voor een deel van de werkzoekenden niet passend zijn. De autonomie en flexibiliteit van platformwerk zou voor deze personen een deel van de oplossing kunnen zijn. Hoe kun je dat organiseren op een manier dat het mensen uit kwetsbare groepen kan includeren, zonder hen sociaal of financieel te frustreren?

Als voorstanders van een meer inclusieve arbeidsmarkt wilden we als NSvP en SBCM de vraag stellen op welke wijze online platforms wél kansen bieden op waardevol werk voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt.

Kan het anders?

Tussen 2020 en 2023 zijn we in het onderwerp gedoken door drie initiatieven via een Challenge in de praktijk te financieren, bestaande cases bij elkaar te brengen en onderzoekers van TNO en Universiteit Twente te vragen naar meer houvast in de objectieve inclusieve kansen en uitdagingen van platformwerk. In dit slothoofdstuk bekijken we de belangrijkste opbrengsten en geven we ideeën mee voor de toekomst.

Inclusie-kansen van platformwerk

Als definitie van inclusief platformwerk gaan we er in dit boek vanuit dat werken via een platform 'waardevol' betaald werk oplevert én voldoende zekerheid biedt wat betreft de continuïteit van werk en inkomen voor mensen die vanwege een arbeidsbeperking en/of om andere redenen een kwetsbare positie hebben op de arbeidsmarkt. Voor de inkleuring van het begrip 'waardevol' inclusief werk gaan we uit van de kwaliteitsaspecten van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) te weten:

- De *passendheid* van het werk voor de doelgroep
- De juiste *begeleiding* van de doelgroep
- De mate waarin de doelgroep wordt gestimuleerd en gefaciliteerd om zich te *ontwikkelen* en daarmee hun duurzame inzetbaarheid te bevorderen
- De mate waarin werk bijdraagt aan de *integratie* van de doelgroep in het werk en/of de samenleving

We zien enkele concrete kansen en ideeën voor partijen die een rol spelen in het proces van arbeidstoeleiding zoals gemeenten en sociale werkbedrijven:

- **Platformwerk maakt passen en meten meer mogelijk.** Maaltijdbezorging en taxiritten zijn de bekende en meest zichtbare werksoorten die via een online platform zijn te organiseren. Maar dit is slechts het topje van de ijsberg. Kijkend naar alle soorten online en offline klussen en projecten die op reeds bestaande platforms aan bod komen (zie www.platformwerk.nl), is dat een zeer divers palet aan werksoorten, dat blijkbaar anders te organiseren is dan via reguliere werkgevers. De klussen zijn vaak kortstondig en daarna is er onmiddellijk feedback. Behalve meer keuzemogelijkheden voor passend werk, biedt het ook kansen om te kunnen proeven aan meerdere werksoorten.



- **Platformwerk is om de beperking heen te organiseren.** Het belangrijkste voordeel van platformwerk is dat mensen zelf kunnen bepalen *wanneer* ze het werk doen: tijdsflexibiliteit. Bij locatie-ongebonden platformwerk kun je het ook nog eens doen op een passende plek. Bijvoorbeeld thuis of op een speciale plek met de juiste condities. Als in bestaande functies op deze twee aspecten geen flexibiliteit is, is dat voor een sommige werkzoekenden met een beperking een hoge drempel om gezond te kunnen deelnemen. Kortstondige klussen die overal, bijvoorbeeld ook online, kunnen worden gedaan op een moment dat hen past, kunnen dan zeer welkom zijn.

Idee: Stel speciale adviseurs of coaches 'platformwerk en inkomen' aan.

Zijn jobcoaches en klantmanagers wel genoeg op de hoogte van de digitale arbeidsplatforms in Nederland en het (on)betalde werk daarop gedaan kan worden. Of blijft men zich alleen richten op reguliere banen bij reguliere werkgevers? Als voor kwetsbare groepen in beginsel de arbeidsmotivatie en het vertrouwen dat je kunt meedoen belangrijk zijn, zou je arbeidsplatforms ook kunnen zien als een etalage met kortstondige mogelijkheden om werkervaring en werkvertrouwen op te doen. Ook om te kijken hoe deze werkzaamheden wél passend en uitvoerbaar zijn gegeven iemands wensen, kwaliteiten en beperking. Stel speciale adviseurs 'platformwerk en inkomen' aan, die mensen kunnen helpen bij het oriënteren op passende platformklussen – ook al is dat nog geen volledige uitstroom uit de uitkering.

- **Platformwerk kan moderne vaardigheden helpen ontwikkelen.** Voor mensen in bijvoorbeeld de sociale werkgelegenheid is er niet altijd een voldoende divers werkaanbod beschikbaar. Typische werkzaamheden zoals eenvoudig montagewerk, inpakwerk of werken in het groen zijn allemaal sterk manuele taken. Dat is voor veel mensen vast passend, maar heb ook oog voor nieuwe werksoorten die zich nu en in de toekomst ontwikkelen. Hier liggen de kansen veel meer in digitaal werk, waarbij de laptop en de muis het gereedschap zijn. Sama, als sociaal bedrijf dat veel digitaal annotatiewerk doet ten behoeve van de technologie voor zelfrijdende auto's (zie Intermezzo A), laat zien hoe dat kan werken. Niet alleen, maar op een gezamenlijke werkplek doen mensen het computerwerk en krijgen mensen extra digitale IT-trainingen als dat nodig is. Ook op het Media Park in Hilversum worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet voor het coderen van beelden. Digitaal werk (zie Intermezzo B) kent vele gedaantes en is volop beschikbaar op arbeidsplatforms.



Idee: Richt digitale werkplaats in binnen (sociale) werkbedrijven of in-house.

Tik eens sociale werkbedrijven in op 'google images'. Daar tref je niet vaak een foto aan van werken met een computer. En kijk dan eens naar werkplekken bij reguliere werkgevers. Bij een meerderheid van het werk is een computer betrokken. Digitaal werk is niet alleen maar moeilijk en pas na veel training toegankelijk. Arbeidsplatforms als Mechanical Turk laten zien welke microklussen digitaal gedaan kunnen worden. Met Nederlandse bedrijven die hun innovatieslag op het gebied van kunstmatige intelligentie willen maken, heb je ook steeds meer gecodeerde data nodig. Dat is mensenwerk (met vaak een hoog volume), niet moeilijker dan montage of inpakwerk. Pakken we deze kansen wel genoeg? De proef bij het Media Park eerder in dit boek laat zien dat je een digitale werkplaats kunt inrichten, waar mensen ook de nodige begeleiding kunnen krijgen. De proef bij het Media Park heeft geleid tot een heus AI Annotatielab (annotatielab.nl) waar organisaties sociale impact kunnen maken door hun AI-data te laten labelen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

- **Platformen maken een meer zelfstandig inkomen mogelijk.** Je eigen inkomen kunnen verdienen is een groot goed. Dat kan ook als zelfstandige, maar dat is een kwetsbare status, zeker als je een afstand tot de arbeidsmarkt hebt. Een alternatief zijn bijvoorbeeld sociale coöperaties waar binnen het ondernemerschap ruimte krijgt, terwijl je niet helemaal aan je lot wordt overgelaten. Een van de Challenge projecten, LaNSCO United, is een nieuw platform georganiseerd vanuit diverse sociale coöperaties die Nederland rijk is. Bij LaNSCO kunnen mensen met behoud van uitkering de eerste stappen zetten richting zelfstandig ondernemen. Via het platform kunnen zij hun diensten aanbieden aan particulieren en bedrijven om zo beter vindbaar te zijn. Bedrijven kunnen via het platform ook sociaal inkopen (SROI). Ook in Frankrijk zien we een initiatief, Linklusion, waarbij hogeropgeleide personen met een arbeidsbeperking zich aanbieden. Via het platform worden werkgevers ook financieel gecompenseerd voor de freelance-uren via Linklusion en wordt veel van de administratieve rompslomp weggenomen.



Idee: Landelijk digitaal platform voor lokaal sociaal ondernemerschap.

Het www.LaNSCO-United.nl platform is een voorbeeld van hoe je samen met diverse sociale bedrijven een coöperatief platform kunt maken. Het vergt organisatiekracht en aandacht om mensen aangehaakt te krijgen, maar het kan de drempel naar sociaal inkopen verlagen als diensten op één plek te vinden zijn. Geïnvesteerd moet worden in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod en om zoveel mogelijk administratieve rompslomp te vermijden. Dan maakt het voor partijen aantrekkelijk om voor een platform te kiezen. In Frankrijk zetten ze daarin reeds flinke stappen.

Inclusie-uitdagingen van platformwerk

Het online en offline werk dat al via platforms aangeboden of 'vermarkt' wordt, kan zeker serieus genomen worden als het uit de anonimiteit wordt gehaald naar een plek waar mensen kunnen worden begeleid of elkaar kunnen ontmoeten. Naast passend werk zijn begeleiding, ontwikkeling en integratie immers belangrijke pijlers van 'inclusief platformwerk'. Of dit soort werk een duurzaam alternatief vormt, is afhankelijk van het ecosysteem dat rond het digitale arbeidsplatform wordt gevormd. Daar is speciale aandacht voor nodig, want in de centrale driehoek tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en mediërende platforms bestaat geen vanzelfsprekende focus op inclusiviteit.

Platformtechnologie zoekt, via het matchingalgoritme, naar de optimalisatie van vraag en aanbod. Hoe krijg je relatief heldere en routinematige klussen met hoog volume snel gematcht met het aanbod aan bezorgers, chauffeurs et cetera? In dit proces is er weinig sprake van werkgeverschap en voelt het oog hebben voor sociale aspecten van werk ver weg. Zeker als er veel durfkapitaal aan het platform hangt en het doel is om zo snel mogelijk de grootste speler op de markt te worden. Als die ambitie niet wordt gerealiseerd, trekken de bedrijven zich terug uit de markt en moeten de platformwerkers voor hun zeer gewaardeerde autonomie en flexibiliteit naar een ander platform. Tot dat dit platform de voorwaarden aanpast en de verdiensten verminderen. Het uitknippen van platformwerkers is begonnen en de platformeconomie toont zich van zijn lelijkste kant.

Versterk het ecosysteem

Een meer sociaal businessmodel zou helpen om de kansen te benutten, in plaats van meteen alle arbeidsplatforms als 'boeman' te bestempelen. In de praktijk blijkt het overigens niet gemakkelijk om een sociaal alternatief levensvatbaar te krijgen. Diverse goedbedoelde, vaak coöperatieve initiatieven missen de commerciële en standvastige slagkracht om daadwerkelijk overeind te blijven (zie hoofdstuk 5 van Martijn Arets). Moeten we de hoop dan laten varen? De ervaringen van KlusCV laten zien dat het mogelijk is om met bestaande platforms in gesprek te gaan en mee te laten denken met de platformwerkers en hun belangen. Dat is al een goede eerste stap. Het platformecosysteem-verhaal laat zien dat daarin diverse partijen een rol kunnen spelen. Hoofdstuk 3 van Jeroen Meijerink en Laura Lamers toont een mooi overzicht van partijen die inclusief platformwerk zouden kunnen stimuleren. Welke acties zouden welke partijen kunnen nemen of overpakken?

- **Gemeenten.** We weten uit onderzoek dat bijverdienen met behoud van uitkering een opstap kan zijn naar financiële zelfstandigheid (zie LaNSCO United). En voor sommige mensen, bijvoorbeeld vanwege een medische urenbeperking, blijkt volledige en duurzame uitstroom uit de uitkering een onhaalbare zaak. Het uitvoeren van klussen kan voor deze personen een mogelijkheid zijn om hun talenten in te zetten op de arbeidsmarkt. Ook zien we een relatie met de experimenten voor basisbanen waarbij het bijvoorbeeld gaat over taken als onderhoud aan wijkgebouwen, klussen bij sportverenigingen of het opruimen van openbare ruimten. Ook hier gaat het veelal om manueel werk en buitenshuis. Is er misschien meer mogelijk? Online basisbanen?



Actie:

Zorg er als gemeente voor dat bijverdienen in uitzend- en platformwerk (tot een bepaald bedrag) mogelijk is. En maak experimenten met basisbanen breder dan het doen van manuele klussen buitenshuis. Zoek ook naar nieuw (online) werk.

- **Non-profits/fondsen.** Een mooi voorbeeld uit dit boek is het KlusCV-initiatief, waarbij met financiering van diverse sociale fondsen en partijen een idee is uitgewerkt tot een werkbare manier om werkervaring en reviews mee te nemen. Je bouwt het belang van de werkende in het digitale platform. Dat enkele Nederlandse platforms al werken met KlusCV laat zien dat het de normale praktijk zou moeten kunnen zijn van alle platforms.



Actie:

Vraag de diverse arbeidsplatforms een digitaal cv als KlusCV op te nemen en in te bouwen in de digitale achterkant van de platforms. Help ze hier mee om de drempel te verlagen.

- **Wetgever.** De wetgever kan aan platforms die op de Nederlandse markt werken vragen een sociale exit-strategie (sociaal plan) te formuleren. Wil men Nederlandse burgers via platforms organiseren dan hoort daar ook een zorgplicht voor de lange termijn bij. Voor de reguliere arbeidsmarkt is de zorgplicht georganiseerd in wet- en regelgeving en cao-afspraken. Doe dat ook voor mensen die als zzp-ers al dan niet via een platform werken.



Actie:

Stel de wettelijke verplichting dat een platform een exit-strategie moet hebben. Dat noopt een platform om na te denken over haar verantwoordelijkheid bij de inzet van mensen.

Tot slot

De eco-systeembenadering van inclusief platformwerk en de voorbeelden in dit boek laten zien dat technologische ontwikkelingen op de arbeidsmarkt geen autonome ontwikkelingen zijn, waarvan werkenden vrijwel altijd de dupe worden. Technologie is geen onafhankelijke entiteit, maar een middel dat door partijen en personen wordt ontwikkeld en wordt ingezet met een bepaald doel. Daarin maken de betrokken partijen keuzes over de wijze en voorwaarden waarop die technologie wordt ingezet. In dit boek zien we dat er ook socialere keuzes te maken zijn. Als we ons daarvan bewust zijn en weten welke stakeholders vanuit welke belangen een rol spelen, kun je wel degelijk in gesprek over de wijze waarop de platformtechnologie wordt ingezet en onder welke voorwaarden.

De voorbeelden laten ook zien dat de kansen van autonomie, flexibiliteit en diversiteit van platformwerk zeker interessant kunnen zijn voor personen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Niet als vervanging, maar als aanvulling op het bestaande werkaanbod voor deze doelgroep bij sociale werkbedrijven, sociale ondernemers en reguliere bedrijven. Dat is nodig omdat het bestaande werkaanbod niet voor iedereen passend is, gezien het aantal mensen waarvoor het zelfs in deze arbeidsmarkt niet lukt om passend werk te vinden. Het is evident dat we de risico's en uitdagingen van platformwerk serieus moeten nemen. Maar ook is het belangrijk om de nieuwe kansen te blijven zien en te blijven onderzoeken hoe we die kunnen benutten voor deze doelgroep.

We hopen en verwachten dat de voorbeelden en lessen in dit boek zowel inspiratie als richting voor die zoektocht geven.

De jaren van de onstuimige opmars van 'verdeel-en-heers-platformen' lijken voorbij te zijn. Inmiddels zijn er genoeg actoren opgestaan die de uitwassen afremmen of constructief meedenken. Ook nationale en Europese regulering is op stoom gekomen. De Fairwork-website (fair.work) geeft arbeidsplatforms in landen over de hele wereld een 'eerlijkheidscijfer'. De platforms die goed scoren op bijvoorbeeld eerlijke beloning, eerlijke contracten en eerlijk management zijn vaker lokale platforms dan de grote wereldwijde spelers. Ook in ons land zien we arbeidsplatformen ontstaan, die vooraleerst succesvol willen zijn binnen de Nederlandse sociale en institutionele context. Laten we een meer Nederlands model van inclusief platformwerk verder brengen en daarbij de dialoog en de ideeën open benaderen. En vergeet vooral niet goed te luisteren naar de mensen die het platformwerk doen.

NSvP en SBCM blijven in de toekomst graag meedenken. Schroom dan ook niet ons te benaderen als je wilt bijdragen aan bovenstaande missie!



NSvP
Rijnkade 88
6811 HD Arnhem
info@nsvp.nl
026 - 44 57 800
www.innovatiefinwerk.nl



SBCM
Lange Voorhout 13
2514 EA Den Haag
info.sbcm@caop.nl
070 - 37 65 847
www.sbcm.nl