

# De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland



seo economisch onderzoek



Amsterdam, maart 2018  
In opdracht van ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

## De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland

Bas ter Weel  
Siemen van der Werff  
Hanneke Bennaars (HSI)  
Robert Scholte  
Julie Fijnje  
Mies Westerveld (HSI)  
Ton Mertens (UvA)



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

*SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winst oogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.*

SEO-rapport nr. 2018-30

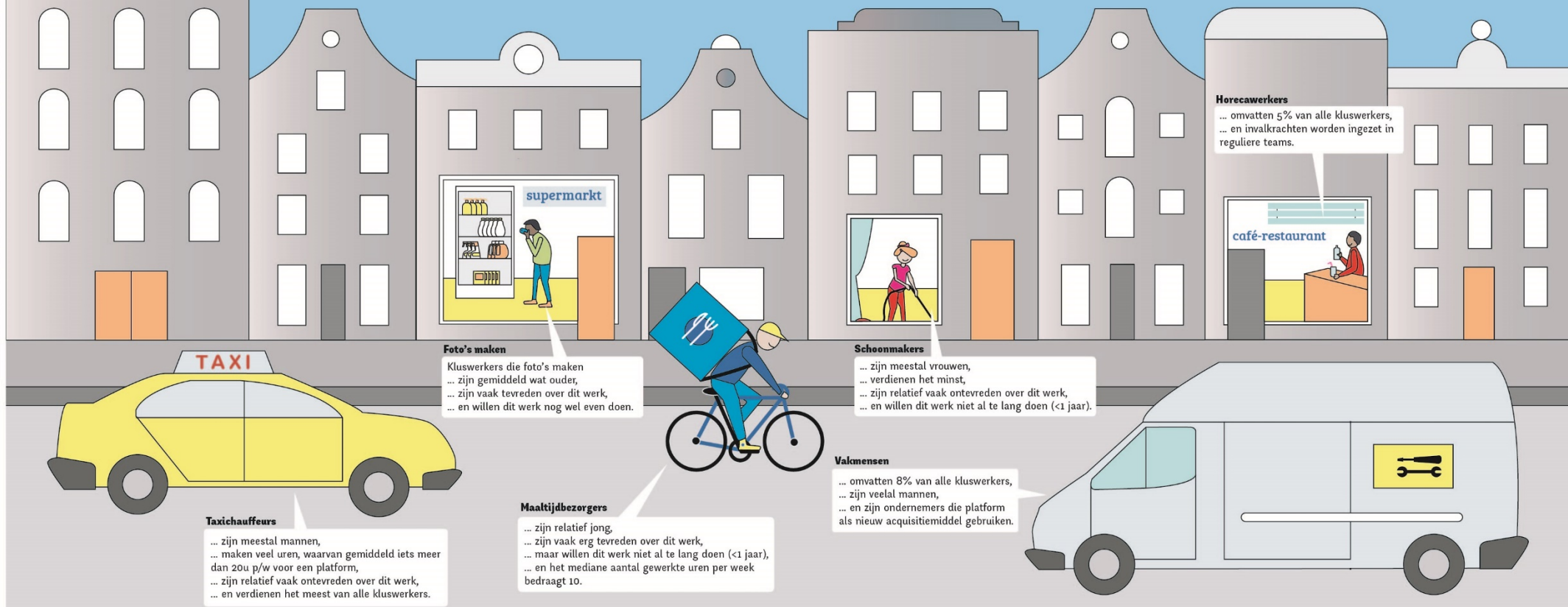
ISBN 978-90-6733-913-1

**Informatie & Disclaimer**

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

**Copyright © 2018 SEO Amsterdam.** Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via [secretariaat@seo.nl](mailto:secretariaat@seo.nl)

# De kluseconomie in Nederland



**Taxichauffeurs**  
 ... zijn meestal mannen,  
 ... maken veel uren, waarvan gemiddeld iets meer dan 20u p/w voor een platform,  
 ... zijn relatief vaak ontevreden over dit werk,  
 ... en verdienen het meest van alle kluswerkers.

**Foto's maken**  
 Kluswerkers die foto's maken  
 ... zijn gemiddeld wat ouder,  
 ... zijn vaak tevreden over dit werk,  
 ... en willen dit werk nog wel even doen.

**Maaltijdbezorgers**  
 ... zijn relatief jong,  
 ... zijn vaak erg tevreden over dit werk,  
 ... maar willen dit werk niet al te lang doen (<1 jaar),  
 ... en het mediane aantal gewerkte uren per week bedraagt 10.

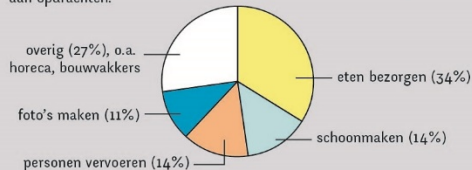
**Vakmensen**  
 ... omvatten 8% van alle kluswerkers,  
 ... zijn veelal mannen,  
 ... en zijn ondernemers die platform als nieuw acquisitiemiddel gebruiken.

**Schoonmakers**  
 ... zijn meestal vrouwen,  
 ... verdienen het minst,  
 ... zijn relatief vaak ontevreden over dit werk,  
 ... en willen dit werk niet al te lang doen (<1 jaar).

**Horecawerkers**  
 ... omvatten 5% van alle kluswerkers,  
 ... en invalkrachten worden ingezet in reguliere teams.

## Omvang en inkomen

Ongeveer **0,4%** van de beroepsbevolking (ongeveer **34.000 personen**) is 'kluswerker': zij verrichten fysieke arbeid en komen via een app of website aan opdrachten.



De **doorsnee kluswerker** werkt 11 uur per week en verdient dan €300 per maand. Dat is een mediaan uurtarief van €13. De onderlinge verschillen zijn echter groot.

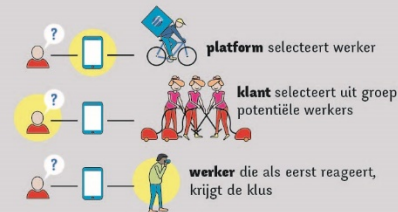
## Groei en potentie

Door opkomst van internet en smartphones is er een stevige groei van de kluseconomie geweest.

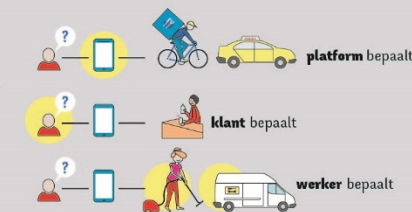


De meest platforms zijn nu verlieslatend en proberen marktaandeel te veroveren: ze hebben de ambitie om binnen enkele jaren in omvang te verdubbelen. Als het matchen van vraag en aanbod duurder wordt door ontwikkelingen in wet- en regelgeving kan dit de groei remmen.

## Werkverdeling: 3 vormen



## Vaststellen tarief: 3 situaties



## Consequenties

In hoeverre is werk in de kluseconomie anders dan bestaand werk, en wat zijn de juridische implicaties daarvan? Door de diversiteit van de kluswerkers, heeft niet elke kluswerker met dezelfde consequenties te maken. Voor elk type kluswerker is daarom een thema geïdentificeerd. Deze worden uitgewerkt in Hoofdstuk 5 van het bijbehorende rapport.

- Consequentiethema's:** Werkgeverschap, Bemiddeling, Kwetsbaar werk, Versnippering



## Samenvatting en conclusie

De opkomst en groei van de kluseconomie roept de vraag op in hoeverre het werk dat wordt verricht nieuw of anders is in vergelijking met traditioneel werk. Bedrijven en overheden zien kansen wanneer consumenten en bedrijven elkaar op een nieuwe manier diensten verlenen en wanneer onbenutte capaciteit wordt benut. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om maaltijdbezorging, personenvervoer en professionele en huishoudelijke dienstverlening via platforms. In de kluseconomie is sprake van het efficiënter bij elkaar brengen van vraag en aanbod met innovatieve technologie door relatief jonge bedrijven. Tegelijkertijd zijn er vragen over wat de kluseconomie nu precies is, hoe groot het fenomeen is en in potentie kan worden en in hoeverre we te maken hebben met nieuwe vormen van werk. Ook is het niet altijd duidelijk hoe het werk geduid moet worden in arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke zin.

Deze studie definieert en inventariseert de stand van zaken met betrekking tot de omvang en potentie van de kluseconomie in Nederland, de werkpraktijk en de gevolgen in arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke zin. Het onderzoek is een nulmeting waarin wordt beschreven hoe bestaande en nieuwe platforms kunnen worden geduid en wat de implicaties zijn voor beleid. Hierbij gaan we uit van een relatief smalle definitie van de kluseconomie, waarbij het gaat om werkenden die fysieke arbeid verrichten in Nederland en die primair via een internetplatform (een app of website) aan opdrachten komen. In dit rapport duiden we de relevante bedrijven in deze markt aan als platforms en de werkenden als werkers. De uiteindelijke afnemers van de dienst worden aangeduid als klant of consument.

### Omvang en inkomen

De omvang van de kluseconomie in Nederland is op dit moment relatief klein: 0,4 procent van de beroepsbevolking (34 duizend werkers) is actief als werker. Hiervan is ongeveer een derde actief in de maaltijdbezorging. De meeste werkers werken minder dan 20 uur per week, al bestaan er grote verschillen in het aantal gewerkte uren van fulltime taxichauffeurs en vakmensen en parttime maaltijdbezorgers. Een behoorlijk deel van de werkers is jong en hoger opgeleid, maar vooral in de huishoudelijke dienstverlening ook laagopgeleid. De populatie werkers is dus zeer heterogeen waardoor het onmogelijk is een typering van “de klusser” te geven.

Uit de voor dit onderzoek uitgevoerde enquêtes onder werkers blijkt dat ze gemiddeld € 787 per maand verdienen bij 20 uur werk per week. Hierin is begrepen de betaalde tijd (het daadwerkelijk uitvoeren van de klus) en de onbetaalde tijd (bijvoorbeeld wachttijd). Dat komt neer op een gemiddelde beloning van ongeveer € 15 per uur. Er bestaan grote verschillen in inkomen tussen verschillende werkers: 25 procent werkt (inclusief onbetaalde uren) voor maximaal € 8 per uur, terwijl in het bovenste kwartiel van de inkomensverdeling minstens € 19 per uur wordt verdiend. Het inkomen verschilt ook naar activiteit, waarbij taxichauffeurs het meest verdienen en schoonmakers het minst.

## Groei en potentie

De groei is stevig geweest, vooral door de opkomst van het internet en in het bijzonder de opkomst van de smartphone met apps. Deze apps vergroten de vraag doordat het eenvoudig en snel is een taxi of maaltijd te bestellen en ze vergroten het aanbod omdat werkers via een app eenvoudig hun beschikbaarheid (arbeidsaanbod) kunnen aangeven. Er zijn in de afgelopen vijf jaar bovendien verschillende kapitaalkrachtige buitenlandse bedrijven in Nederland actief geworden, waardoor de markt is gegroeid. Deze buitenlandse bedrijven zijn op dit moment veelal de grootste spelers en richten zich op verdere uitbreiding van hun dienstverlening. De meeste activiteit vindt plaats in de grote steden in de Randstad. Hier zijn de vraag naar goederen en diensten en het aanbod van werkers voldoende om een goede dienstverlening te kunnen garanderen. De meeste platforms breiden op dit moment strategisch uit naar andere grote steden in Nederland en hebben de ambitie om uiteindelijk een landelijk dekkende dienstverlening aan te bieden.

De potentie van de kluseconomie in termen van werkgelegenheid is afhankelijk van de mogelijkheden om de huidige activiteiten op te schalen en nieuwe activiteiten te ontwikkelen. Die mogelijkheden hangen – naast van de vraag naar goederen en diensten en het aanbod van voldoende werkers – ook af van de ontwikkeling van wet- en regelgeving op dit terrein. Op dit moment zijn de meest platforms verlieslatend en proberen ze marktaandeel te veroveren. Als het matchen van vraag en aanbod duurder wordt door ontwikkelingen in wet- en regelgeving – zoals verplichtingen op het terrein van arbeidsrecht of sociale zekerheid – remt dit waarschijnlijk de groei. De huidige platforms hebben ambities om binnen enkele jaren minstens in omvang te verdubbelen door uitbreiding van de huidige dienstverlening. Daarnaast is er volgens de huidige platforms ruimte voor toetreders die nieuwe diensten aanbieden en richten bestaande platforms zich met hun technologie op andere markten en diensten, of zijn voornemens dat te doen. De keuzes voor nieuwe activiteiten zijn ingegeven door mogelijkheden om werkzaamheden gericht op de korte termijn en waarvoor voldoende gekwalificeerde werkers beschikbaar zijn te ontwikkelen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om invalwerkzaamheden waarin nu vooral door de uitzendbranche wordt voorzien.

## Werkpraktijk en bedrijfsmodellen

De onderzochte platforms hanteren verschillende modellen om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Werkers zijn onder verschillende voorwaarden aan het werk. Aan de hand van interviews en focusgroepen is geïnventariseerd welke beoogde rechtsposities voorkomen en hoe daar in de praktijk vorm aan wordt gegeven. Het gaat hier om de werkrelatie en status zoals platforms en werkers die beschrijven en niet om de beoordeling of deze kwalificatie in alle gevallen juridisch juist is. De eerste en meest voorkomende beoogde relatie tussen platform en werker is die van opdrachtnemer-ondernemer. Hiermee wordt bedoeld een werker die een overeenkomst van opdracht aangaat met de uiteindelijke afnemer van de dienst of met het platform en aangifte doet als ondernemer in de zin van de Wet op de inkomstenbelasting. Het gaat eind 2017 om ongeveer 22 duizend personen. De tweede veelvoorkomende beoogde relatie is een arbeidsovereenkomst tussen platform en werker. Deze arbeidsrelatie komt voor bij enkele maaltijdbezorgers, waarbij het eind 2017 gaat om ongeveer vijfduizend werkers. De derde beoogde situatie die voorkomt is het werken onder de voorwaarden van de Regeling Dienstverlening aan Huis. Vooral in de huishoudelijke dienstverlening wordt gebruikgemaakt van deze regeling. Er is dan (meestal) sprake van een werkgever-werknemer relatie tussen het huishouden en de werker. Eind 2017 zijn ongeveer drieduizend werkers op deze manier via een platform actief. De laatste situatie is dat beoogd wordt dat werkers actief zijn als opdrachtnemer zonder dat ze ondernemer in fiscale zin zijn. Het is de bedoeling dat zij hun



inkomsten opgeven als resultaat uit overige werkzaamheden. Dit komt bijvoorbeeld voor bij het uitvoeren van microtaken, zoals foto's maken van producten in supermarkten. Eind 2017 zijn ongeveer vierduizend personen op deze wijze actief.

#### *Toetredingsdrempel*

Voor alle platforms geldt dat er een lage drempel is voor werkers om zich aan te melden en actief te worden op het platform. Potentiële werkers moeten aan een aantal minimumeisen voldoen om te worden toegelaten. In de meeste gevallen kan iemand binnen enkele dagen aan de slag via een platform. De exacte minimumeisen verschillen per type werk, maar omvatten in elk geval eventuele wettelijk gestelde minimumeisen (zo moeten taxichauffeurs een taxivergunning hebben). De lage toetredingsdrempels worden door werkers als positief beoordeeld.

#### *Verdeling van werk*

Dat een werker is ingeschreven of aangemeld bij een platform wil nog niet zeggen dat hij ook daadwerkelijk werk heeft. Er komen drie vormen van werkverdeling voor. De eerste vorm is dat een platform een werker selecteert die een klus mag uitvoeren. Dit is bijvoorbeeld het geval in de maaltijdbezorging en bij andere klussen die op de zeer korte termijn moeten worden uitgevoerd. Hierbij is de locatie vaak doorslaggevend. De tweede vorm is dat er een groep potentiële werkers wordt geselecteerd, waarna een klant een keuze maakt. Hierbij spelen ratings een belangrijke rol. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij huishoudelijke dienstverleners en andere klussen waarbij sprake is van een directe relatie tussen de klant en de werker. Bij de derde vorm gaat het om snelheid. De werker die als eerste reageert mag de klus uitvoeren, zonder dat de klant een keuze maakt of daar een stem in heeft. Dit is het geval bij microtaken.

#### *Gewerkte uren*

Het aantal uren dat werkers via een platform werken varieert sterk binnen en tussen platforms. De reden is dat platforms hun werkers vrijheid geven over het aantal uren dat ze beschikbaar willen zijn voor werk. Werkers variëren het gewerkte aantal uren afhankelijk van hun voorkeuren en beschikbare tijd voor kluswerk. Het minst aantal uren wordt gewerkt door werkers die microtaken uitvoeren. De tijdsinspanning voor het uitvoeren van deze klussen is meestal minder dan 10 minuten en het aanbod van klussen is relatief beperkt. Deze werkers werken vaak niet meer dan enkele uren per maand. Taxichauffeurs werken het hoogst aantal uren via een platform. Verschillende taxichauffeurs werken in veel gevallen niet alleen via platforms, maar verwerven ook klanten via andere taxidiensten of rechtstreeks uit hun lokale netwerk. Chauffeurs laten de keuze of ze voor een platform of een andere taxidienst werken afhangen van de actuele vraag op elk moment. Voor vakmensen geldt een vergelijkbare strategie omdat voor hen het platform een manier is om aan extra klanten te komen.

#### *Tarieven*

Voor het bepalen van de tarieven van werkers zijn drie situaties te onderscheiden. In het eerste geval stelt het platform een tarief vast en heeft de werker daar geen invloed op. Dit geldt bijvoorbeeld voor maaltijdbezorgers en taxichauffeurs. Werkers die met deze situatie te maken hebben, vinden dit dikwijls niet-transparant. In het tweede geval bepaalt de afnemer van de dienst het tarief waarna een werker kan bepalen of hij de klus voor dat tarief wil uitvoeren. De werker kan dit accepteren of weigeren. Dit geldt bijvoorbeeld in de professionele dienstverlening. In het derde geval bepaalt de werker het tarief zelf. Dit geldt bijvoorbeeld in de professionele dienstverlening,

maar ook voor werkers in de persoonlijke dienstverlening. Deze laatste twee situaties worden beter gewaardeerd door werkers.

#### *Tevredenheid met het werk*

Een ruime meerderheid van de werkers geeft in de enquêtes aan tevreden te zijn met het werk. Vooral maaltijdbezorgers zijn tevreden. Ongeveer vijf procent van het totale aantal werkers in de enquête is ontevreden; het gaat hier vooral om schoonmakers en taxichauffeurs.

### **Consequenties voor het werk en de juridische context**

Naast de omvang en groei zijn ook de consequenties van de kluseconomie in kaart gebracht aan de hand van de volgende twee vragen. In hoeverre is het werk in de kluseconomie anders dan bestaand werk? En wat zijn de arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke implicaties (hierna: de juridische implicaties, waarbij voor de sociale zekerheid wordt gefocust op werknemersverzekeringen) daarvan? Omdat de kluseconomie gekenmerkt wordt door diversiteit in bedrijfsmodellen, in soorten diensten en in werkers is een algemeen antwoord op deze vragen niet te geven. Daarom zijn in dit onderzoek vier relevante thema's beschouwd: werkgeverschap, bemiddeling, kwetsbaar werk en het nieuwe fenomeen van microtaken. Deze thema's spelen bij alle platforms in meer of mindere mate. Per thema is één of een aantal platforms van een bepaald type gekozen waar de thema's het meest scherp naar voren komen.

#### *Werkgeverschap*

Dit thema is bestudeerd aan de hand van platforms die zich bezighouden met maaltijdbezorging. De vraag of deze platforms als werkgevers moeten worden aangemerkt kan niet in zijn algemeenheid worden beantwoord. De reden is dat de vraag of iemand werknemer of opdrachtnemer is, afhankelijk is van de feiten en omstandigheden van het individuele geval in onderlinge samenhang bezien. Platforms die ernaar streven met opdrachtnemers in plaats van werknemers te werken, richten hun afspraken en werkzaamheden zo in dat er zoveel mogelijk indicatoren zijn die wijzen in de richting van werkers als opdrachtnemers (vrijheid om niet te werken, werken met eigen materiaal, de mogelijkheid om vervangen te worden en het systeem van factureren/btw-afdracht). Daarnaast zijn er ook bij de meeste van die platforms indicatoren die niet wijzen op opdrachtnemerschap (bijvoorbeeld de onmogelijkheid zelf het tarief van de dienst te bepalen, het soms ontbreken van andere opdrachtgevers, een onderneming die uitsluitend is opgericht om via het platform te kunnen werken en organisatorisch deel uit te maken van het platform).

De organisatie van het werk verschilt van traditionele arbeidsintensieve werkorganisaties buiten de platformeconomie: er is geen fysieke werklocatie, de contacten tussen werker en platform lopen vrijwel geheel via app, e-mail of website en vraag en aanbod van werk/opdrachten worden zo scherp mogelijk op elkaar afgestemd. De discussie over de kwalificatievraag (is sprake van een opdrachtnemer of een werknemer) is niet voorbehouden aan de kluseconomie, maar speelt ook in traditionele arbeidsrelaties. Een nieuw element is dat de meeste bedrijfsmodellen gebaseerd zijn op het werken met opdrachtnemers en daar ook op zijn ingericht. De indicatoren die wijzen in de richting van opdrachtnemerschap lijken voor het grootste deel te zijn ingegeven door de wens weg te blijven van werkgeverschap. Ook is vernieuwend dat de kernactiviteit van de betreffende platforms uitsluitend door opdrachtnemers wordt uitgevoerd. Als op basis van de huidige wetgeving en jurisprudentie moet worden geoordeeld dat in deze platforms en platforms met vergelijkbare bedrijfsmodellen inderdaad sprake is van opdrachtnemerschap, kan de vraag zich voordoen of deze

opdrachtnemers ook daadwerkelijk gezien moeten worden als echte, onafhankelijke opdrachtnemers-ondernemers. De gedachte achter het huidige gedifferentieerde systeem van sociaalrechtelijke bescherming en fiscale facilitering lijkt te zijn om een evenwicht te creëren tussen het beschermen van werkenden en het organiseren van risicosolidariteit enerzijds en het stimuleren en faciliteren van ondernemerschap anderzijds. Als het systeem (te veel) ruimte biedt om opdrachtnemerschap-ondernemerschap te creëren dat er uitsluitend of voornamelijk op gericht is de beschermings- en solidariteitsaspecten te vermijden, past dat niet bij het genoemde evenwicht. De hierboven beschreven elementen van de bedrijfsmodellen van verschillende platforms actief in de maaltijdbezorging wijzen in de laatste richting.

### *Bemiddeling*

Dit thema is onderzocht aan de hand van professionele dienstverlening (horeca en vakmannen) en huishoudelijke dienstverlening (schoonmaak). Veel platforms beschouwen zichzelf als ‘digitaal prikbord’ waar vraag en aanbod van arbeid bij elkaar komen of als bemiddelaar van diensten. De bemiddelende rol van het platform is niet nieuw. Ook in de bestaande context kennen we vormen van arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling, gereguleerd in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi). Opnieuw is echter geen sluitend algemeen antwoord te geven op de vraag of sprake is van arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling in de zin van de Waadi. Wel kan worden geconstateerd dat vraag en aanbod op het gebied van arbeid bij elkaar worden gebracht, tegen een vergoeding. Dat is in essentie een activiteit die in het domein van de Waadi valt. Ook hier geldt dat de fijnmazigheid van de definities en de open invulling van sommige begrippen, waarbij alle feiten en omstandigheden een rol spelen, ruimte biedt om zoveel mogelijk indicatoren die duiden op arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling van arbeidskrachten te vermijden.

Platforms verschillen in de mate van invloed die zij uitoefenen bij bemiddeling. Bij vakmannen is de bemoeienis uiterst beperkt. Zij betalen om vermeld te worden op het platform (vanaf 2018 vervalt deze verplichting) en betalen een vergoeding als een contact met een opdrachtgever tot stand komt. Na het tot stand komen van het contact tussen vakman en opdrachtgever heeft het platform geen rol meer. Dat is anders in de huishoudelijke dienstverlening. Daar trekt het platform zich niet terug, maar blijft bij ieder nieuw contact tussen werker en afnemer van de dienst betrokken (annuleringen, nieuwe boekingen) en verdient daar ook aan. Het is de bedoeling dat tussen de werker en de afnemer een overeenkomst onder de Regeling Dienstverlening aan Huis tot stand komt. Als dat zo is, is civielrechtelijk sprake van een arbeidsovereenkomst. Het platform stelt een minimumtarief en de werker kan zelf een prijsrange instellen op zijn account. In de horeca werkt het weer anders. Er is sprake van een minimumtarief, maar werkers kunnen daarboven zelf hun tarief onderhandelen met het horecabedrijf. In het geval van huishoudelijke dienstverlening bestaan indicatoren die wijzen op arbeidsbemiddeling in de zin van de Waadi (er wordt immers bemiddeld naar een arbeidsovereenkomst tussen werkzoekende de klant). Bij vakmannen is eerder sprake van de uitzondering in de Waadi dat geen sprake is van arbeidsbemiddeling als het louter gaat om het openbaar maken van gegevens van werkzoekenden of vacatures. In de horeca zou sprake van terbeschikkingstelling kunnen zijn, omdat de afnemer van de dienst (het horecabedrijf) in voorkomend geval leiding en toezicht uitoefent over de werker. Is dat niet het geval, dan zou sprake kunnen zijn van de fictieve dienstbetrekking door tussenkomst, een vorm van fictieve dienstbetrekking die niet weggecontracteerd kan worden zoals andere vormen van fictieve dienstbetrekking

### *Kwetsbaar werk*

Dit thema is onderzocht aan de hand van maaltijdbezorging, huishoudelijke dienstverlening en personenvervoer. Kwetsbaar werk (*precarious work*) is door de ILO gedefinieerd als werk tegen lage verdiensten met weinig zekerheid. Er is een aantal indicatoren dat in samenhang kan duiden op kwetsbaarheid: laagbetaald werk, baanonzekerheid, weinig zeggenschap werker over omstandigheden, loon, indeling werk, weinig bescherming, risico's van het werk liggen bij de werker. Kwetsbaarheid in deze zin kan zowel voorkomen bij werknemers als bij opdrachtnemers. Ongeacht de contractvorm waaronder wordt gewerkt in de kluseconomie is vrijwel altijd sprake van hoge mate van flexibiliteit en lage werk- en inkomenszekerheid. De vraag is of sprake is van een nieuwe kwetsbare groep. Dat lijkt niet zo te zijn, omdat het gaat om werk dat ook in de reguliere arbeidsmarkt vaak als kwetsbaar wordt beschouwd. Dat geldt met name voor huishoudelijke dienstverlening en personenvervoer en in mindere mate voor maaltijdbezorging.

Uit de focusgroepen is naar voren gekomen dat veel werkers onzekerheid ervaren over hun inkomsten, rechtspositie en rechten. Daarnaast brengt in sommige gevallen het type werk een zeker risico met zich. Tevens moeten relatief veel uren worden gemaakt om aan een minimuminkomen te komen. Voor het personenvervoer geldt daarbij nog dat ook de investering voor de taxi (al dan niet via een leaseconstructie) moet worden terugverdiend. Verder realiseren de meeste werkers die op basis van een opdrachtovereenkomst werken zich dat zij zelf voorzieningen moeten treffen voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, maar doen dat vaak niet. Hetzelfde geldt voor aansprakelijkheid voor door hen veroorzaakte schade. Er is sprake van een grote autonomie over de eigen werktijden, maar dit is vooral negatieve autonomie: de werker kan te allen tijde kiezen om niet te werken maar aanmelden betekent niet automatisch dat werk beschikbaar is.

Werkers ervaren in veel gevallen deze omstandigheden niet als problematisch. De reden is dat platformwerk bedoeld is als aanvulling op andere inkomsten of als bijbaan. Gebleken is dat de meeste werkers kort actief zijn in de kluseconomie en ook denken kort actief te blijven. Verder blijkt dat werkers in de huishoudelijk dienstverlening zich veiliger voelen als zij via een platform werken dan wanneer zie via traditionele kanalen werken. Daar komt bij dat voor zover werk in de huishoudelijke dienstverlening zich in de informele economie afspeelt, dit vermindert als via een platform wordt gewerkt. Er is dan immers sprake van elektronisch betalingsverkeer dat beter controleerbaar is dan cash geldstromen.

### *Versnippering/microtaken*

Microtaken zijn relatief nieuw en niet goed te vergelijken met traditioneel werk. Het betreft wel vaak onderdelen van bestaand werk. Eén van de kenmerken van de kluseconomie is dat taken (verder) worden opgeknipt en afgesplitst om vervolgens geïsoleerd als werk of klus te worden aangeboden. Zo kan het fotograferen van producten in winkels gezien worden als een onderdeel van het werk van vertegenwoordigers van bepaalde merken. Gelet op de populatie die deze taken zo nu en dan uitvoert, levert deze vorm van werk geen problemen op voor de huidige juridische context. Het kan problematisch worden als sectoren ontstaan waarin uitsluitend op deze wijze inkomen moet worden vergaard.

De begrenzing van een microtaak is niet hard. Er is een glijdende schaal tussen het maken van één foto in een winkel via een app (duidelijk een microtaak) en het realiseren van een dakkapel bij een particulier via een platform (duidelijk geen microtaak). Daartussen zitten werkzaamheden die in

meer of mindere mate gestandaardiseerd zijn. Als sprake is van microtaken, dan betreft het vaak geen hoofdtak voor werkers, maar eerder nevenwerkzaamheden. Werkers ervaren een eventueel gebrek aan arbeidsrechtelijk of sociaalzekerheidsrechtelijke bescherming niet als gemis. Zij ervaren hun werk als tijdelijk of ontlenen zekerheid aan ander werk of inkomstenbronnen. Daar staat tegenover dat uit de interviews met platforms naar voren is gekomen dat zij mogelijkheden zien om hun activiteiten uit te breiden naar andere sectoren of vormen van werk, zoals zorg en onderwijs. Het is laagdrempelig om microtaken via een app uit te voeren, de tarieven worden door het platform vastgesteld en er is veel vrijheid bij het uitvoeren van de klus. Er wordt doorgaans geen schriftelijk contract afgesloten en de gemiddelde verdiensten zijn vrij laag. Werkers geven hun inkomsten op als resultaat uit overige werkzaamheden of laten opgave achterwege omdat de verdiensten niet noemenswaardig zijn, kennelijk in de veronderstelling dat dat de belastingplichtige ontslaat van de aangifteverplichting. Als de contractuele relatie geduid zou moeten worden, dan lijkt een opdrachtovereenkomst waarschijnlijk. Hier speelt wel een rol of sprake zou kunnen zijn van een fictieve dienstbetrekking (in dit geval de fictie van 'de gelijkgestelde'). Om daartoe te komen, moet wel doorgaans meer dan € 145 per week worden verdiend. Dat is voorstelbaar, maar gelet op de tarieven die gelden voor de huidige microtaken en het beperkte aantal gewerkte uren is dit onwaarschijnlijk. Deze werkers vallen buiten het institutionele systeem. Halen ze de lat wel (en is aan de overige vereisten voldaan), dan is waarschijnlijk sprake van een fictieve dienstbetrekking.

### **Handelingsperspectieven**

Het onderzoek levert een nulmeting op van de kluseconomie in Nederland: omvang, groei, werkpraktijk en juridische implicaties. Naar aanleiding van deze nulmeting schetsen we een aantal handelingsperspectieven voor beleid.

#### *Onderdeel groter geheel*

De consequenties van de kluseconomie voor de juridische context zoals hierboven omschreven passen binnen het bredere debat over toenemende flexibilisering van arbeidsrelaties, de gevolgen van fiscale prikkels voor ondernemerschap en uiteraard de maatschappelijk gezien doeltreffende en doelmatige regulering daarvan. Beleidsinitiatieven in het kader van de kluseconomie zouden hier niet los van moeten worden gezien, omdat het hier ook gaat om een heterogene groep werkers en een groep van jonge innovatieve bedrijven die aan de ene kant nieuwe vormen van werk en werkgelegenheid mogelijk maken en aan de andere kant mogelijk leiden tot maatschappelijk ongewenste uitkomsten op het terrein van bescherming en zekerheid.

Ook in de kluseconomie speelt de kwalificatievraag. Civielrechtelijk is vraag of sprake is van een arbeidsovereenkomst of van een opdrachtovereenkomst. De civielrechtelijke kwalificatie is ook de basis voor de toepasselijkheid van werknemersverzekeringen en de fiscale kwalificatie. Over deze samenhang zijn aanbevelingen gedaan in het eindrapport van de Commissie (model)overeenkomsten (Boot, 2016) die zijn uitgewerkt in beleidsvarianten (Flier, 2017). Daarnaast raakt de kluseconomie aan de vraag of er redenen zijn om verschillen in de behandeling tussen werknemers en opdrachtnemers te verkleinen, onder meer om een gelijk speelveld te creëren. Dit is uitgebreid aan de orde gekomen in het IBO over zelfstandige ondernemers (IBO, 2015) en een recente evaluatie van de fiscale ondernemersregelingen (Ter Weel et al., 2017) en heeft een plaats gekregen in het regeerakkoord Vertrouwen in de toekomst (2017).

*Nieuwe dimensie*

Dat de kluseconomie past in een breder debat wil niet zeggen dat er niets nieuws onder de zon is. Het is belangrijk om na deze nulmeting de ontwikkelingen in omvang en werkwijze te blijven monitoren.

De manier waarop platforms in de kluseconomie hun organisatie hebben opgezet, voegt een aantal dimensies toe. Het uiteindelijke fysieke werk dat wordt gedaan onderscheidt zich in de meeste gevallen niet van bestaand werk (bijvoorbeeld: schoonmaak, (maaltijd)bezorging, personenvervoer en horecawerk). Platforms zijn echter anders ingericht dan klassieke arbeidsorganisaties. De taken zijn in vergaande mate gestandaardiseerd, waardoor ze op afstand kunnen worden gemonitord. Er is geen kantoor- of fabrieksgebouw waar goederen en diensten worden geproduceerd en werkers fysiek samenkomen, maar een app en een uitsluitend een flexibel bestand van werkers die zich inschrijven of worden opgeroepen. Een vaste groep van werkers die de kerntaken van een bedrijf uitvoeren bestaat niet meer, omdat alle werkzaamheden die door de werkers worden uitgevoerd hetzelfde zijn. De app zorgt voor een efficiëntere matching van vraag en aanbod van goederen en diensten. Hierdoor verschuift de vraag naar diensten en wordt nieuwe vraag gecreëerd. Bovendien is de toegang tot de meeste platforms laagdrempelig. Dit biedt werk aan mensen die een voorkeur hebben om deze gestandaardiseerde taken (al dan niet tijdelijk) uit te voeren zonder te moeten investeren in een sollicitatieprocedure en in specifieke scholing. Het zorgt ook voor meer alternatieven waarop diensten kunnen worden aangeboden waardoor het eenvoudiger wordt inkomen te vergaren.

*Arbeidsrecht als een commodity*

Een belangrijk aspect van de arbeidsorganisatie bij platforms is het benutten van de mogelijkheden die het huidige systeem biedt om werknemerschap te ontwijken en ondernemerschap voor werkers te creëren. Dit is op zichzelf geen nieuwe trend, maar in de kluseconomie is het een belangrijk onderdeel van het bedrijfsmodel van platforms. Omdat veel werkers op dit moment kortstondig actief zijn op een platform en in veel gevallen een gering aantal uren actief zijn, wordt een gebrek aan bijvoorbeeld onderhandelingsmacht en zekerheid door de werkers nauwelijks als problematisch ervaren. Dit betekent niet dat het niet problematisch kan zijn of worden als de kluseconomie groter wordt of als zou blijken dat het voor veel werkers geen kortstondige bijverdiensten zijn. De ontwikkeling van platforms moet worden gemonitord, waarbij een evenwicht moet worden gezocht tussen het stimuleren van de innovatieve manier waarop de matching van vraag en aanbod tot stand komt en de bijbehorende werkgelegenheid en het borgen van de belangen van de werkers.

Een vergaande uitbreiding van deze tendens (door groei van bestaande en de entree van nieuwe platforms) of door verspreiding van deze trend binnen traditionele(re) bedrijven (die concurreren met platforms of deze organisatie van werk aantrekkelijk vinden) kan leiden tot uitholling van de bestaande juridische context. Het evenwicht tussen het beschermen van werkenden en het organiseren van risicosolidariteit enerzijds en het stimuleren en faciliteren van ondernemerschap anderzijds zou dan verstoord kunnen raken. Een specifiek uitvloeisel van deze ontwikkeling is dat platforms in beginsel geneigd zijn aansprakelijkheidsverzekeringen voor werkers die via het platform werken af te sluiten, maar daartoe niet overgaan omdat dat een indicator op zou leveren voor werkgeverschap. Dit betekent, met name voor de werkers met een verhoogd risico op ongelukken een nadeel, maar kan ook worden gezien als een maatschappelijk probleem.

*Naleving en toezicht*

Eén van de constatering is geweest dat een deel van de werkers niet goed op de hoogte is van hun rechtspositie en evenmin van de daarbij behorende rechten en plichten. Als werkers de rechten die ze hebben (als werknemer of als opdrachtnemer) niet kennen, zullen ze zich er ook niet snel op beroepen. Als het gaat om werknemers, dan heeft de werkgever een wettelijke informatieplicht, bijvoorbeeld over het loon, de arbeidsuren etc., die niet altijd wordt nageleefd en moeilijk te handhaven is. Als het gaat om opdrachtnemers, dan bestaat geen algemene informatieverplichting. Een dergelijke informatieachterstand komt ook voor in de reguliere arbeidsmarkt. In het geval van platformwerk is er een extra dimensie, te weten het al eerder genoemde losse verband tussen werker en platform: geen vaste arbeidslocatie en geen vaste collega's. Vaak zijn vakbonden en ondernemingsraden niet aan de orde of in beeld, zodat ook langs die weg de informatievoorziening (en daaraan gekoppeld de handhaving en naleving van regels) niet is geborgd. Op Europees niveau is ook aandacht voor betere informatievoorziening: de Europese Commissie heeft in december 2017 een voorstel gedaan voor een nieuwe richtlijn voor meer transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden, ter actualisering en vervanging van de richtlijn schriftelijke verklaringen (91/533/EEG). De richtlijn ziet op werknemers en niet op opdrachtnemers, in de toelichting worden platformwerkers uitdrukkelijk genoemd. Vanuit beleidsmatig oogpunt zou hierbij kunnen worden aangesloten; de informatieverplichtingen zouden (deels) ook voor opdrachtrelaties kunnen worden verplicht gesteld.

Ten slotte biedt het feit dat de arbeidsorganisatie van platforms volledig via de app verloopt en dat betalingen (een deel van fooien uitgezonderd) elektronisch verlopen, perspectieven voor naleving en toezicht, bijvoorbeeld op het gebied van belastinginning. Sommige soorten werk, zoals huishoudelijke dienstverlening, zouden meer uit het informele circuit kunnen worden gehaald. Artikel 53, lid 1, onderdeel a Algemene Wet Rijksbelastingen biedt de Belastingdienst de mogelijkheid administratieplichtigen (platforms en/of de externe bedrijven die de betalingen verzorgen) te verzoeken informatie te verstrekken over hun betalingen aan derden (de werkers).





# Inhoud

<b>Samenvatting en conclusie.....</b>	<b>i</b>
<b>1 Inleiding.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Kader.....</b>	<b>5</b>
2.1 Afbakening .....	6
2.2 Ordening van platforms .....	9
2.3 Juridische context.....	10
2.4 Kluseconomie en de juridische context.....	24
<b>3 Omvang, groei en potentie .....</b>	<b>27</b>
3.1 Omvang werkgelegenheid.....	27
3.2 Kenmerken van kluswerkers .....	31
3.3 Groei en potentie.....	36
<b>4 Werkpraktijk en bedrijfsmodellen .....</b>	<b>41</b>
4.1 Organisatie van de factor arbeid .....	41
4.2 Werving en selectie/toegang tot werk .....	49
4.3 Verdeling van werk .....	50
4.4 Verdiensten en betalingen.....	52
<b>5 Consequenties en juridische context .....</b>	<b>59</b>
5.1 Werkgeverschap.....	59
5.2 Bemiddeling.....	63
5.3 Kwetsbaarheid .....	67
5.4 Versnippering/Microtaken .....	70
<b>Literatuur .....</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage A Verantwoording enquête .....</b>	<b>77</b>
<b>Bijlage B Interviews .....</b>	<b>95</b>
<b>Bijlage C Focusgroepen en interviews .....</b>	<b>97</b>



# 1 Inleiding

*De opkomst van de kluseconomie roept de vraag op of we te maken hebben met nieuwe vormen van arbeid. In dit onderzoek wordt de omvang en groei van de kluseconomie in Nederland geïnventariseerd en komen arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke vraagstukken aan de orde.*

De opkomst en groei van de kluseconomie roept de vraag op in hoeverre het werk dat wordt verricht nieuw of anders is in vergelijking met traditioneel werk, zoals we dat al jaren kennen. Bedrijven en overheden zien kansen wanneer consumenten en bedrijven elkaar nieuwe diensten verlenen en wanneer onbenutte capaciteit wordt benut door het efficiënter bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Tegelijkertijd zijn er vragen over wat de kluseconomie nu precies voor fenomeen is, wat de huidige omvang is en hoe groot de kluseconomie kan worden. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is in hoeverre we te maken hebben met nieuwe vormen van werk en in hoeverre het werk dat wordt gedaan in de kluseconomie aansluit bij de huidige arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke praktijk in Nederland.

Platforms om vraag en aanbod bij elkaar te brengen zijn niet nieuw. Ook niet als het om niet-traditionele arbeidsrelaties gaat. In 1650 stelde Henry Robinson aan het Britse parlement voor om een *Office of Addresses and Encounter* op te richten dat werknemers en werkgevers aan elkaar zou koppelen. Het voorstel werd niet aangenomen, maar toch begon Robinson een uitzendbureau. Aan het begin van de twintigste eeuw ontstonden er in de Verenigde Staten uitzendbureaus voor seizoensarbeid en in Nederland kennen we deze “nieuwe werkvorm” natuurlijk ook met de oprichting van Randstad in de tweede helft van de vorige eeuw. Deze uitzendbureaus waren innovatief in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod, maar hebben ook geleid tot wet- en regelgeving omtrent bijvoorbeeld terbeschikkingstelling en arbeidsbemiddeling.

Het waren echter geen digitale platforms, waarin vraag en aanbod op een digitale manier (via een app of website) bij elkaar worden gebracht. Wat ze met elkaar gemeen hebben is dat er nieuwe relaties op de arbeidsmarkt ontstaan. Dit zorgt voor werkgelegenheid, mogelijk ook voor mensen die op traditionele wijze minder snel aan de slag komen (Forde et al., 2017). Bij iedere nieuwe vorm van arbeid rijzen vragen over arbeidsvoorwaarden, contractvormen, privacy, bescherming van consumenten en de openbare orde. Op dit moment speelt er een aantal vragen over de arbeidsverhoudingen op digitale platforms. Recente technologische ontwikkelingen hebben het mogelijk gemaakt om via apps vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Bedrijven hebben deze mogelijkheden onderkend en zijn bedrijfsmodellen gaan ontwikkelen om de vraag van consumenten naar onder andere maaltijdbezorging en personenvervoer te bedienen. Nu deze platforms groeien is de vraag die in de publieke discussie aan de orde komt wat er nieuw of anders is aan het werk in de kluseconomie en wat de maatschappelijke, economische en juridische implicaties daarvan zijn. Er zijn recentelijk hoorzittingen in de Tweede Kamer gehouden, rechters hebben uitspraken gedaan over de aard van de platforms en de aard van het werk, sommige werkers zijn in opstand gekomen tegen de arbeidsvoorwaarden waartegen gewerkt wordt en er is een motie ingediend waarin wordt gevraagd uit te zoeken onder welke voorwaarden werkers actief zijn (Kamerstuk I, 2016-2017, 33 623 M).

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft SEO Economisch Onderzoek gevraagd onderzoek te doen naar digitale platforms. De hoofdvraag van het onderzoek is: *Wat betekent de opkomst van de kluseconomie in Nederland in arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke zin?*

Om deze vraag te beantwoorden worden de volgende deelvragen in het onderzoek beantwoord:

- Definitie: Wat is de kluseconomie?
- Omvang en groei: Wat is de omvang en de groei van de kluseconomie in Nederland?
- Consequenties: In hoeverre is het werk in de kluseconomie anders dan bestaand werk? En wat zijn de arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke implicaties daarvan?

De definitie van de kluseconomie in dit onderzoek is relatief smal en gericht op de arbeid die wordt verricht.<sup>1</sup> Het gaat om werkenden die fysieke arbeid in Nederland verrichten en die via een internetplatform (een app of website) aan betaald werk komen. Hiermee sluiten we activiteiten in de deeleconomie uit (zoals het delen van auto's) en behandelen we ook de digitale dienstverlening die onafhankelijk van tijd en plaats kan worden uitgevoerd niet (zoals *crowd work*). In Hoofdstuk 2 van dit rapport werken we de definitie uit en bespreken we hoe dit onderzoek zich verhoudt tot andere recente studies die hebben gekeken naar het aantal werkers en de arbeidsverhoudingen in de kluseconomie. Tevens gaan we in op de arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke situatie in Nederland. Om te kunnen beschrijven hoe de kluseconomie past in de huidige arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale context, moet die context helder in kaart worden gebracht.

De omvang en groei van de kluseconomie is in verschillende studies geschat. De strategie in dit onderzoek is om met een unieke enquête onder een representatief deel van de Nederlands beroepsbevolking in beeld te brengen hoeveel mensen actief zijn in de kluseconomie, hoeveel uren zij gemiddeld aan de slag zijn en onder welke voorwaarden ze werken. Op die manier ontstaat een beeld van de omvang van de kluseconomie in Nederland. Tevens is in de enquête gevraagd naar een inschatting van de gewenste toekomstige werkzaamheden om een indicatie van het aanbod van arbeid in de kluseconomie te kunnen geven. Deze informatie wordt aangevuld met informatie die we in een aantal interviews met platforms en op basis van beschikbare cijfers over platforms hebben verkregen. In Hoofdstuk 3 rapporteren we de resultaten van deze enquête en geven we inzicht in de omvang en korte-termijngroeiopotentie van de kluseconomie.

Naast de informatie uit de representatieve enquête is de werkpraktijk van werkers in de kluseconomie in beeld gebracht in een aantal focusgroepen met werkers van verschillende platforms. In dit deel van het onderzoek is informatie verzameld over de beweegredenen van werkers om via een platform arbeid te verrichten, de manier waarop via een digitaal platform de vraag naar arbeid tot stand komt en wordt geregeld, de voorwaarden waartegen de werkers (denken te) werken en de verdiensten. Deze informatie is aangevuld met informatie uit interviews die zijn gehouden met een aantal platforms en met de ervaringen die vakbonden en werkgeversorganisaties met ons hebben gedeeld. Het resultaat van dit deel van het onderzoek – gerapporteerd in Hoofdstuk 4 – is een

---

<sup>1</sup> Het ministerie van SZW heeft bewust gekozen voor deze afbakening, omdat de discussie over arbeidsrelaties bij deze groep het grootst is. Daarnaast vindt niet-fysiek werk ook buiten Nederland plaats en voor grensoverschrijdende arbeid zijn de onderzoeksvragen veel lastiger te beantwoorden (Houwerzijl, 2017b).

kwalitatieve inschatting van de werkpraktijk die handvatten biedt voor beleid en aangeeft welke afwegingen er bestaan om bepaalde arbeidsvoorwaarden te bieden en te accepteren.

Het kader met de definitie van bereik en de huidige arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale context, de omvang en groeipotentie en de werkpraktijk vormen samen een beeld van de stand van zaken van de kluseconomie in Nederland. Het geheel kan worden beschouwd als een nulmeting. Op basis van deze meting wordt in Hoofdstuk 5 van het onderzoek een viertal thema's uitgewerkt om de laatste deelvraag te beantwoorden. Het eerste thema is werkgeverschap. Werkgeverschap gaat over de vraag of platforms of afnemers van diensten werkgevers zijn in arbeidsrechtelijk zin. Hieraan gekoppeld wordt bezien wat dit betekent in sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale zin. Het tweede thema is bemiddeling. Bij dit thema gaat het over terbeschikkingstelling en arbeidsbemiddeling. In de kluseconomie is vaak sprake van een drie- of zelfs vierpartijenverhouding. Het gaat om de vraag wie in een contractuele verhouding tot elkaar staan (primaire kwalificatievraag) en hoe deze verhoudingen dienen te worden geduid (secundaire kwalificatievraag). Het derde thema is 'kwetsbaarheid' waarmee we onzeker werk tegen lage verdiensten bedoelen zoals door de ILO (2016) gedefinieerd. Platforms zijn vaak gericht op bijverdiensten of werkzaamheden van bijkomende aard. Daarnaast maken platforms gebruik van verschillende soorten contracten met werkers, maar zelden tot nooit van arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd. De vraag is in hoeverre dit leidt tot 'kwetsbaar' werk. Het laatste thema gaat over de versnippering van arbeid. Of en zo ja welk effect de versnippering van arbeid heeft op de hierboven geschetste context wordt onderzocht in het thema microtaken.

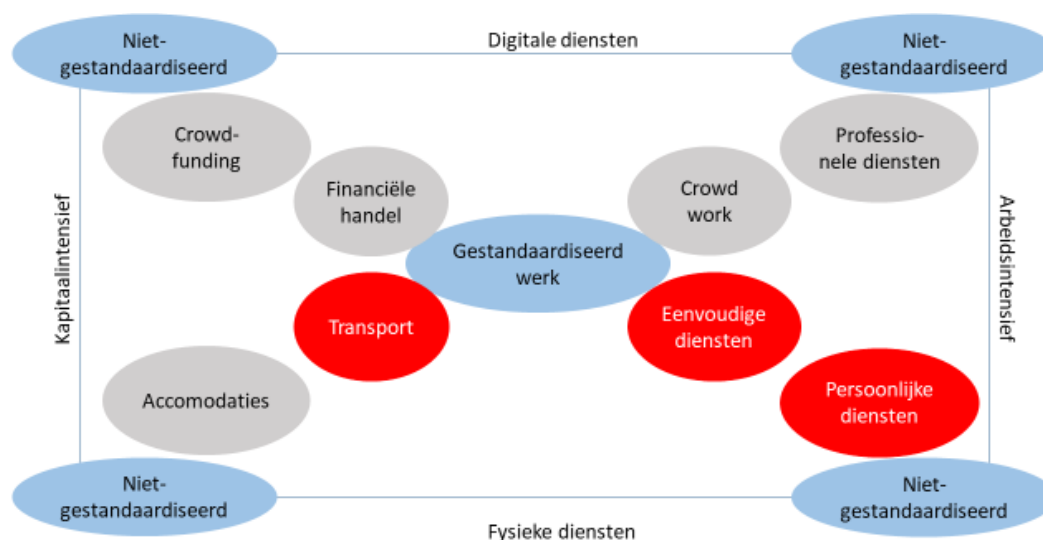


## 2 Kader

*De kluseconomie, zoals die in dit onderzoek wordt gedefinieerd, is een onderdeel van een grotere markt waarin platforms opereren. De afbakening maakt het mogelijk een aantal platforms te selecteren die actief zijn in Nederland. Op juridisch terrein gaat het vooral om de vraag hoe werkers gekwalificeerd moeten worden: werknemer of opdrachtnemer, werkend onder fictieve dienstbetrekking of niet, wel of geen ondernemer in fiscale zin.*

De arbeid die wordt verricht door werkers in de kluseconomie is in dit onderzoek als volgt afgebakend: “Werkenden in de kluseconomie verrichten fysieke arbeid in Nederland en komen primair via een internetplatform (een app of website) aan betaald werk.” Deze afbakening betekent dat werkers op platforms waarbij het bedrijfsmodel primair gericht is op het delen van producten of kapitaal of wanneer arbeid digitaal wordt verricht, buiten de definitie van de kluseconomie vallen. Gierten en Spiezia (2016) hebben voor de OESO een indeling van verschillende soorten platforms gemaakt die een onderscheid maakt tussen (i) werk dat fysiek wordt gedaan of cognitief van aard is, (ii) werk dat routinematig en niet-routinematig is en (iii) arbeids- en kapitaalintensief werk. De platforms die in dit onderzoek centraal staan vragen en matchen fysiek werk, dat relatief vaak gestandaardiseerd is en vooral arbeidsintensief. Figuur 2.1 geeft de indeling schematisch weer. Op de hoeken zijn blauwe bollen zichtbaar die het eindpunt zijn van diagonale lijnstukken. Het punt waar deze lijnstukken elkaar kruisen is gedefinieerd als gestandaardiseerd werk. De eindpunten zijn gedefinieerd als niet-gestandaardiseerd werk. Aan de linker- en rechterkant van de figuur wordt aangegeven of het werk kapitaal- of arbeidsintensief is. Naarmate over de diagonalen naar links wordt bewogen, wordt het werk kapitaalintensiever. Aan de boven- en onderkant van de figuur wordt aangegeven of het werk een digitaal of fysiek karakter heeft. Naarmate naar boven wordt bewogen over de diagonalen is sprake van een meer digitaal karakter van werk. De platforms in ons onderzoek zijn weergegeven met rode bollen: relatief fysiek en arbeidsintensief.

**Figuur 2.1** Indeling van digitale platforms in de kluseconomie



Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van Gierten en Spiezia (2016).

De definitie betekent dat we de opkomst van de deeleconomie niet behandelen, deze is ook afwezig in de definitie van Gierten en Spiezia (2016) en in Figuur 2.1. Voor een overzicht van de ontwikkelingen in de deeleconomie verwijzen we naar de oratie van Frenken (2016) en het rapport van Frenken et al. (2017) voor het Rathenau Instituut. Daarnaast beperken we ons tot werk dat fysiek en offline wordt uitgevoerd. De studies van de Eurofound (2017), McKinsey (2016) en Huws et al. (2017) gaan in op zowel offline als online platforms. Zij maken in hun analyses vaak wel een duidelijk onderscheid tussen lokaal en fysiek werk en werk dat onafhankelijk van tijd en plaats kan worden uitgevoerd. Verder is een onderscheid te maken tussen kapitaal- en arbeidsintensief werk. Het onderzoek van JP Morgan Chase & Co (2016) maakt dit onderscheid in een studie naar ontwikkelingen in de Verenigde Staten, waarbij de analisten stellen dat in het kapitaalintensieve deel van de platformeconomie goederen worden verhuurd (zoals Airbnb) en in het arbeidsintensieve deel veelal diensten worden verricht (zoals het afleveren van maaltijden). Zij vinden dat het aantal mensen dat actief is in het kapitaalintensieve deel van de platformeconomie een stuk groter is; hetzelfde geldt voor de omzet. Ten slotte wordt een onderscheid gemaakt tussen gestandaardiseerd (routinematig) en niet-gestandaardiseerd werk. Dit onderscheid is van belang voor de kansen die ontstaan om aan het werk te kunnen in de kluseconomie, het gedrag van bedrijven die gestandaardiseerde taken uitbesteden en de voorwaarden waartegen werkers in de kluseconomie aan de slag zijn.

In de volgende paragraaf bespreken we de afbakening vanuit een economische invalshoek. In paragraaf 2.2 komt de ordening van platforms zoals we die in deze studie kiezen aan bod. In paragraaf 2.3 gaan we uitgebreid in op de juridische context waarin werk in Nederland wordt verricht waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale context. Paragraaf 2.4 besluit dit hoofdstuk.

## 2.1 Afbakening

De definitie van de kluseconomie die we in dit onderzoek hanteren vraagt om een afbakening op een aantal terreinen.

### **Arbeidsintensieve dienstverlening**

In de kluseconomie wordt toegevoegde waarde gecreëerd door het leveren van een fysieke dienst (Farrell en Greig, 2016, Gierten en Spiezia, 2016 en Frenken et al., 2017). Het gaat om relatief arbeidsintensieve dienstverlening, waarbij gebruik kan worden gemaakt van kapitaal. De deeleconomie gaat over het delen van goederen waarbij tijdelijke toegang tot een eigendom wordt verleend van onbenutte goederen (Frenken et al., 2017). Het verschil met de kluseconomie is dat de kluseconomie niet primair betrekking heeft op goederen maar op diensten.<sup>2</sup> Het gaat dus over dienstverlening, waarbij tijd en arbeidsinspanning van werkers worden ingezet om tegen betaling een dienst uit te voeren. Hierbij kunnen werkers natuurlijk wel kapitaal, zoals een taxi of gereedschap, inzetten. Een duidelijk voorbeeld van het verschil tussen de kluseconomie en de deeleconomie is dat in de kluseconomie een loodgieter wordt betaald voor het verhelpen van een lekkende kraan, terwijl in de deeleconomie een waterpompvang wordt geleend van de buurman (mogelijk tegen

<sup>2</sup> Platforms die diensten aanbieden door vrijwilligers worden uitgesloten. Ook het delen van kapitaal valt buiten de definitie. De consument deelt daarbij in de kosten van de huur, het onderhoud van de auto of, als het om een autorit gaat, de benzinekosten. Dit wordt ook wel aangeduid als *peer-to-peer*.



vergoeding van kosten) om zelf het euvel op te lossen. Uber is dus onderdeel van de kluseconomie en Blablacar niet, omdat de eerste extra capaciteit genereert en daarmee waarde toevoegt en de tweede niet (de rit zou toch al gemaakt worden en de bestuurder stelt een deel van zijn kapitaal beschikbaar).

### **Digitaal platform**

Opdrachten in de kluseconomie worden geworven via een internetplatform. Het platform zorgt ervoor dat vragers en aanbieders die elkaar niet noodzakelijk kennen of eenvoudig fysiek kunnen vinden zonder digitaal platform, toch worden verbonden. Door de komst van digitale platforms is het daarom mogelijk om vraag en aanbod beter op elkaar te laten aansluiten dan zonder digitaal platform (Gautier, 2015 en Frenken en Straathof, 2015). Nieuwe technologie is een belangrijke drijvende kracht achter de opkomst van de digitale platforms, omdat zonder de ontwikkeling van verschillende matching-algoritmes en de opkomst van de smartphone met apps de digitale platforms niet kunnen functioneren. De mate waarin verschillende platforms gebruikmaken van deze algoritmes verschilt en hangt af van de dienst – voor maaltijdbezorgers is het algoritme verder ontwikkeld dan voor vakmensen en consumenten die elkaar op een ‘virtuele marktplaats’ zoeken om bijvoorbeeld een badkamer te verbouwen.

### **Fysieke arbeid**

De kluseconomie biedt diensten aan tussen personen via een platform. In de kluseconomie, zoals die in dit onderzoek centraal staat, gaat het om diensten die door fysieke arbeid offline worden verricht – het onderste deel van Figuur 2.1. Het betreffen diensten die op een (specifieke) locatie en tijd moet worden uitgevoerd door een (specifiek) persoon die verantwoordelijk is voor de dienst (Huws et al., 2017 en Schmidt, 2017). Bij schoonmaakdiensten, zoals Helping, wordt op een afgesproken tijd iemands huis schoongemaakt door een via het platform geselecteerde hulp. Bij taxi-diensten als Uber kunnen we ook spreken van fysieke dienstverlening, omdat de aanbieder gedurende de gehele rit aanwezig moet zijn en de dienstverlening locatieafhankelijk is. Wanneer deze diensten niet locatiegebonden zijn en uitsluitend via het internet gedaan kunnen worden is er sprake van *crowd work* (zoals bij Amazon Mechanical Turk, Upwork en Clickworker). Deze vorm van digitale arbeid, waaronder ook vertalingsopdrachten, consultancy, juridisch en financieel advies of ICT-werkzaamheden vallen, valt buiten dit onderzoek omdat ze (ook en veelal) op een internationale markt worden uitgevoerd – zij bevinden zich rechtsboven in Figuur 2.1.

### **Organisatie van taken**

De kluseconomie kenmerkt zich aan de ene kant door gestandaardiseerde werkzaamheden van relatief kleine klussen en taken die als gevolg van digitalisering als aparte werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd (de diagonalen volgen richting het midden van Figuur 2.1). Omdat er sprake is van standaardisatie worden de prijzen meestal door het platform bepaald. Toch zitten hier enkele restricties aan. Als een dienst niet specifiek gericht is op een individu maar op een gehele groep werkers op het platform, dan is er sprake van *crowd work*.

Daarnaast is er sprake van microklussen als een gestandaardiseerde klus wordt opgedeeld in kleine stukjes die door verschillende mensen uitgevoerd worden (Schmidt, 2017). Als gevolg van nieuwe technologie kan een deel van het gestandaardiseerde werk in de kluseconomie eenvoudig beoordeeld worden en zijn de kosten van monitoring gedaald. Dit wordt ook wel *fisuring* genoemd (Weil, 2014). Maaltijdbezorgers kunnen zo bij iedere bezorging worden gevolgd en direct op basis van hun productiviteit worden beloond en ingezet. Het identificeren van deze taken en de mogelijkheid

tot het afsplitsen ervan leidt tot outsourcing van deze activiteiten door bedrijven voor wie het geen corebusiness is (Bresnahan et al., 2002 en Borghans en Ter Weel, 2006). Platforms springen hierop in door via technologie feitelijk van deze taken hun corebusiness te maken (Weil, 2014).

Aan de andere kant is het ook mogelijk om de vraag naar omvangrijkere en complexere klussen via een platform in de markt te zetten. De omvang en complexiteit van de taak zijn vraagafhankelijk en worden niet door het platform gestandaardiseerd. Een voorbeeld hiervan is Werkspot. Via dit platform kunnen consumenten met een vraag in contact komen met een aanbieder die bijvoorbeeld een verbouwing kan doen aan een huis. De prijs van de verbouwing wordt niet door het platform bepaald, maar door de markt en de individuele onderhandeling op maat over de klus tussen aanbieder en vrager. Een ander voorbeeld is Temper dat horecapersoneel levert aan cafés en restaurants. De tarieven van het personeel stijgen bijvoorbeeld naarmate de tijdsdruk voor de cafés en restaurants groter is. Twee werkers die een vergelijkbare klus hebben aangenomen en op hetzelfde moment werkzaam zijn, kunnen daarom een verschillende vergoeding ontvangen. Daarnaast kunnen cafés en restaurants om specifieke vaardigheden en materiaal vragen, bijvoorbeeld ervaren koks met kleding en messen. Dit wordt vertaald in de hoogte van de tarieven.

### **Tweezijdige markt**

Het internetplatform bedient een tweezijdige markt: aan de ene kant zijn de klanten vragers en aan de andere kant zijn de klanten aanbieders. Het platform moet beide klanten (vragers en aanbieders) tevreden stellen, zie Rochet en Tirole (2003). De waarde van een platform is voor vragers groter als meer bedrijven hun diensten aanbieden op het platform. De reden is dat meer aanbod leidt tot betere marktwerking (meer concurrentie), efficiëntere matching en de kans biedt om meer maatwerk te vragen (monopolistische concurrentie en vraag naar variëteit). Andersom is het platform voor aanbieders van diensten waardevoller als meer vragers via het platform opdrachten of diensten zoeken. Een taxichauffeur zal immers slechts via Uber klanten zoeken als er vraag is naar vervoer; wat ook geldt voor een schoonmaker die diensten via Helpling aanbiedt.

Om deze markten effectief en efficiënt te laten werken is voldoende massa nodig. Als het gaat om het uitvoeren van fysieke diensten, zoals personenvervoer, schoonmaak of maaltijdbezorging, is het cruciaal dat er naast voldoende vraag ook voldoende aanbod van werkers is. In steden of andere plaatsen waar veel mensen samenkomen is dit relatief eenvoudig te regelen, in meer rurale gebieden is het moeilijker om effectief en efficiënt te zijn voor een platform. Dit leidt ertoe dat een platform een groot deel van de markt in handen moet hebben om te kunnen opereren en dat platforms (tot nu toe) vooral actief en succesvol zijn in de Randstad (en enkele andere grote steden).

### **Transacties**

Er bestaan platforms waarop directe transacties plaatsvinden en platforms waarop geen transacties plaatsvinden, zie Filistrucchi et al. (2014). Op platforms waar directe transacties plaatsvinden betalen vragers aan het platform en het platform betaalt de aanbieders. Dit geldt bijvoorbeeld voor Thuisbezorgd en Helpling. Op platforms zonder transacties betalen vragers direct aan aanbieders. Dit geldt bijvoorbeeld voor Werkspot. In de praktijk zijn er ook platforms waar een extra partij betrokken is die de betalingen regelt en het geld dat is gemoeid met de transactie verdeelt tussen bijvoorbeeld het platform, de werker en de consument. Platforms zoeken hierbij naar de meest efficiënte manier van het uitvoeren van transacties, waarbij de arbeidsrechtelijke juridische context nauwgezet in de gaten wordt gehouden (we komen hier in paragraaf 5.1 op terug).

### Reputatievorming

Het aanbieden van diensten tussen onbekenden kan voor de nodige risico's en transactiekosten zorgen. Met het opbouwen van vertrouwen tussen vragers en aanbieders kunnen deze risico's worden verlaagd (Frenken en Straathof, 2015). Zo helpen reviews op het platform als indicator voor de reputatie van de dienstverlener. Door goede reviews bouwt een aanbieder van diensten een reputatie op wat leidt tot meer vraag. Om een positie op het platform te verwerven is eerst een aantal goede reviews nodig. Een slechte reputatie kan leiden tot minder opdrachten of zelfs ontzegging van toegang tot het platform, waardoor de vragers van diensten beter kunnen kiezen. Een neveneffect van voor iedereen zichtbare reputaties is dat een onterecht slechte reputatie lang kan doorwerken. Een ander effect is dat goede reviews op het ene platform door de werker niet kunnen worden gebruikt op een ander platform. De werker kan zijn verworven goede naam dus alleen via het betreffende platform te gelde maken. Transactiekosten worden lager doordat op platforms eenvoudig kan worden gezocht naar een dienstverlener op maat. Iemand die een klus wil laten uitvoeren kan bijvoorbeeld via een platform relatief snel een aantal offertes opvragen.

## 2.2 Ordening van platforms

Figuur 2.1 geeft de afbakening aan van de typen platforms die voor dit onderzoek relevant zijn. Om een inschatting te maken van de omvang en groei van dit deel van de platformeconomie is een concrete indeling in categorieën gewenst. Schmidt (2017) heeft een inventarisatie van digitale platforms gemaakt, waarbinnen onze definitie van de kluseconomie is in te passen.

Figuur 2.2 geeft aan hoe de kluseconomie eruitziet en welke platforms onder de verschillende categorieën vallen.<sup>3</sup> Binnen de kluseconomie worden twee typen opdrachten gedefinieerd; gestandaardiseerde en niet-gestandaardiseerde klussen. In de praktijk is dit onderscheid niet haarscherp, maar zoals Figuur 2.1 laat zien is er wel onderscheid te maken en maken bestaande studies een soortgelijke afweging. Er zijn verschillende platforms actief in Nederland. De kluseconomie heeft vooral betrekking op gestandaardiseerde klussen op het gebied van personenvervoer, huishoudelijke taken, bezorgen en microklussen (zie de rode bollen in Figuur 2.1). Daartegenover staan vakmannen die over het algemeen niet-gestandaardiseerde klussen uitvoeren, al komt het ook voor dat op platforms relatief gestandaardiseerde klussen worden gevraagd en aangeboden om een kast in elkaar te zetten.

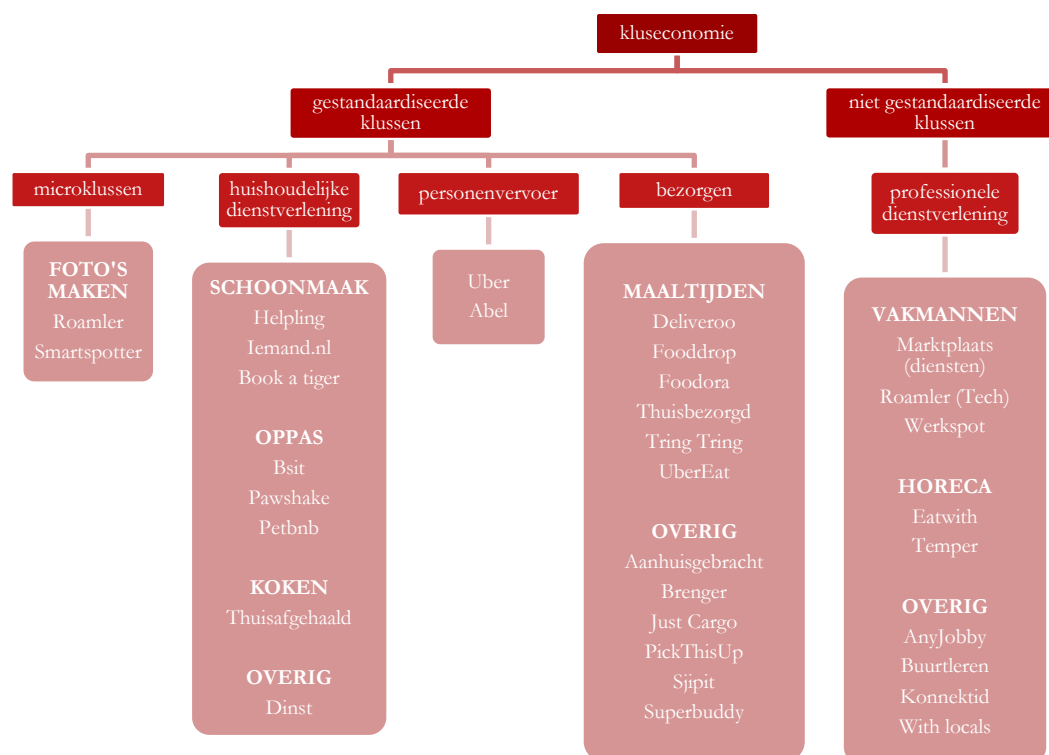
Microklussen bestaan uit het uitvoeren van kleine taken die via een app op de smartphone binnenkomen. Het gaat bijvoorbeeld om het maken van een aantal foto's in een supermarkt die vervolgens moeten worden doorgestuurd via de app. De omvang van deze klussen verschilt en verandert ook over de tijd. Foto's maken is een kleine klus (microtaak), maar het opbouwen van een stand in een supermarkt – een klus die ook via een platform voor microtaken wordt aangeboden – lijkt qua tijdsinzet veel meer op het bezorgen van een maaltijd. Voor de duiding van de relatie tussen werker en platform is de omvang van de klus van belang, een vraagstuk waar we in latere hoofdstukken op terugkomen. Klussen in het huishouden zijn vaak schoonmaakklussen, het oppassen op kinderen of het uitlaten en verzorgen van huisdieren. Dit zijn relatief routinematige diensten die bij

<sup>3</sup> Deze lijst van platforms is niet uitputtend. We baseren ons op informatie van Share.nl, de website van Stibbe (<https://www.my.stibbe.com/mystibbe/platformarbeid>) en de studie van Frenken et al. (2017).

een particulier huishouden in huis worden geleverd. De benodigdheden om de klus uit te voeren worden door het huishouden verzorgd, zoals schoonmaakspullen of een aanlijnband voor de hond.

Personenvervoer hebben we apart gezet (zie ook Figuur 2.1) omdat er een duidelijke kapitaalcomponent aanwezig is. De taxichauffeur heeft immers een auto nodig. Dit kapitaal biedt differentiatie in tarieven, maar leidt ook tot een andere manier van werken. Als de auto stilstaat, kost dat geld. Hierdoor zijn taxichauffeurs veel vaker fulltime aan het werk dan werkers in andere segmenten van de kluseconomie. Ten slotte onderscheiden we bezorgers. Als gevolg van digitalisering hoeven consumenten voor bepaalde goederen en diensten het huis niet meer uit. Een goed voorbeeld van een nieuwe markt is de maaltijdbezorging.

**Figuur 2.2** Afbakening van de kluseconomie en platforms in dit onderzoek



Bron: SEO Economisch Onderzoek, gebaseerd op Schmidt (2017)

## 2.3 Juridische context

Om te kunnen beschrijven hoe de kluseconomie past in de huidige arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale context, moet die context duidelijk zijn.<sup>4</sup> Deze context wordt hierna aangeduid als 'juridische context', waarbij voor wat betreft de sociale zekerheid de nadruk ligt op de werknemersverzekeringen. De regulering en bescherming van de onzelfstandige beroepsbevolking is gekoppeld aan de arbeidsovereenkomst. Is sprake van een arbeidsovereenkomst, dan is niet alleen het arbeidsovereenkomstenrecht van toepassing, maar ook wetten met een meer publiekrechtelijk karakter zoals de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet), de Arbeidstijdenwet (Atw) en

<sup>4</sup> De discussie over werkers in de kluseconomie heeft raakvlakken met de bredere zzp-discussie. Die discussie is beschreven in het IBO-rapport over zelfstandigen zonder personeel (IBO, 2015).

de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml). Gaat het om de collectieve arbeidsverhoudingen dan speelt de Wet op de collectieve arbeidsovereenkomst (Wet cao) en de Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten (Wet avv) een rol. Ook het medezeggenschapsrecht zoals neergelegd in de Wet op de ondernemingsraden en regelingen die meer op arbeidsmarktbeleid zijn gericht zoals de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), zijn grotendeels opgehangen aan de arbeidsovereenkomst. Een groot deel van de werknemers valt onder een cao waarvan bepalingen algemeen verbindend zijn verklaard. Hetzelfde geldt voor de werknemersverzekeringen: het risico op (langdurige) arbeidsongeschiktheid en werkloosheid is voor werknemers verzekerd via de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), de Ziektewet (Zw) en de Werkloosheidswet (WW). Ook verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfondsen zijn doorgaans uitsluitend toegankelijk voor werkers met een arbeidsovereenkomst.<sup>5</sup>

De rechtspositie van de zelfstandige beroepsbevolking is minder samenhangend gereguleerd. De zelfstandige beroepsbevolking is heterogeen. Werkzaamheden worden verricht op basis van verschillende typen contracten: de overeenkomst van opdracht (bijvoorbeeld de boekhouder), aanneming van werk (de aannemer die een huis bouwt), de overeenkomst van koop en verkoop (de zelfstandige detaillist) of een vervoersovereenkomst (de transporteur). Deze contracten zijn minder vergaand gereguleerd dan de arbeidsovereenkomst. Niet alleen de contracten zijn heterogeen, ook de groep zelfstandigen is divers. Een belangrijke groep wordt gevormd door zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). Zzp'ers werken doorgaans op basis van een opdrachtovereenkomst<sup>6</sup> maar kunnen in sociaaleconomische zin lijken op werknemers.<sup>7</sup> Hoewel de opdrachtovereenkomst minder gereguleerd is, zijn er arbeidsrechtelijke bepalingen die ook van toepassing zijn op sommige opdrachtovereenkomsten. Gedacht kan worden aan bepalingen uit de Arboret (ook van toepassing als iemand 'onder gezag van een ander' arbeid verricht zonder dat er een arbeidsovereenkomst is), de Atw (van toepassing op een 'persoon die, zonder werkgever of werknemer te zijn arbeid verricht') en de Wml (van toepassing als tegen beloning arbeid wordt verricht, tenzij de overeenkomst is aangegaan in de uitoefening van beroep of bedrijf) (Bennaars & Popma, 2018). Opdrachtnemers zijn in beginsel<sup>8</sup> uitgesloten van de werkingssfeer van de werknemersverzekeringen en bij inkomensverlies uiteindelijk aangewezen op de Participatiewet. Opdrachtnemers die zich voor de belastingwetgeving als ondernemer kwalificeren kunnen aanspraak maken op fiscale ondernemersfaciliteiten.

Deze tweedeling tussen werknemers en opdrachtnemers is niet zwart-wit. Arbeidsovereenkomsten zijn er in soorten en maten. Aan de ene kant van het spectrum staat de voltijds arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Helemaal aan de andere kant staat het nulurencontract voor bepaalde tijd. Een vergelijkbaar spectrum is te vinden bij opdrachtnemers: enerzijds de opdrachtnemer die overduidelijk een eigen onderneming drijft; anderzijds de opdrachtnemer die juridisch wel kwalificeert als opdrachtnemer, maar in sociaaleconomisch opzicht meer lijkt op de werknemer, niet per

---

<sup>5</sup> Het is theoretisch mogelijk om ook zelfstandigen onder de verplichtstelling te brengen. Hier wordt zeer zelden gebruik van gemaakt, zie Boumans & Lutjens (2018), p. 171.

<sup>6</sup> Er kan ook sprake zijn van één van de andere genoemde overeenkomsten, ook in de kluseconomie, maar omwille van de overzichtelijkheid houden wij het in dit rapport bij de opdrachtovereenkomst.

<sup>7</sup> Er is sprake van sociaaleconomische vergelijkbaarheid als de zelfstandige zich op een aantal terreinen feitelijk (dus niet juridisch) in een min of meer gelijke positie bevindt als een werknemer. Het gaat dan om terreinen als beïnvloeding, economische afhankelijkheid, bezit en risico (Aerts, 2007 en Westerveld, 2011).

<sup>8</sup> Er bestaan uitzonderingen (de fictieve dienstbetrekking) waarover later meer.

se kwalificeert als ondernemer in fiscale zin en soms ook aanspraak kan maken op een aantal beschermende regelingen (zie hiervoor). Ten slotte is er de ‘schijnzelfstandige’: een werker die feitelijk arbeidsrechtelijk, voor de werknemersverzekeringen en fiscaal als opdrachtnemer wordt behandeld, maar wiens rechtsrelatie met de opdrachtgever juridisch gekwalificeerd zou moeten worden als arbeidsovereenkomst. Er is dan sprake van onjuiste kwalificatie.<sup>9</sup> Zowel als gewerkt wordt op basis van een arbeidsovereenkomst, als wanneer gewerkt wordt op basis van een opdrachtovereenkomst kan sprake zijn van ‘kwetsbaarheid’.<sup>10</sup> In de kluseconomie komen zowel arbeidsovereenkomsten als opdrachtovereenkomsten voor. Complicerende factor is dat de uiteindelijke toets of iemand werknemer of opdrachtnemer is, plaatsvindt aan de hand van alle feiten en omstandigheden van het individuele geval – wat inzicht in de werkpraktijk vergt (zie Hoofdstuk 4).

De afbakening tussen de verschillende groepen werkenden is dus niet altijd in algemene termen scherp te maken. Niet als het gaat om de kwalificatievraag, maar ook niet als het gaat om welke rechten de werkende heeft. Een werknemer met een tijdelijk min-max-contract in een branche waar geen cao is, heeft niet in alle gevallen een ‘betere’ positie dan een opdrachtnemer. Hier speelt doorheen dat werkers (ongeacht de contractvorm) niet altijd in staat zijn naleving van de regels af te dwingen, als zij al op de hoogte zijn van hun rechten.

Figuur 2.3 geeft hetgeen hierboven uiteen is gezet schematisch weer. Hierdoor ontstaat een overzicht van de huidige arbeidsrechtelijke, sociaaleconomische en fiscale context in Nederland. Het betreft een schematische weergave van de (complexe) juridische en feitelijke werkelijkheid waarin niet alle mogelijke nuances en uitzonderingen zijn opgenomen. We besteden aandacht aan de arbeidsovereenkomst, de opdrachtovereenkomst en de driepartijenverhouding. Per overeenkomst wordt beschreven welke elementen een rol spelen bij de definitie en wat de belangrijkste rechten en plichten zijn die voortvloeien uit de kwalificatie.

Ten aanzien van het fiscale perspectief bestaan twee verschillen met het arbeidsrecht en de werknemersverzekeringen. Ten eerste geldt dat belastingheffing niet als oogmerk heeft werknemers te beschermen. In het belastingrecht staat de budgettaire functie voorop. In de context van de kluseconomie valt dan primair te denken aan de loon- en inkomensheffingen en de btw. De inkomstenbelasting met betrekking tot de primaire heffingsmaatstaf en het tarief maakt geen onderscheid tussen werknemers, ondernemers en resultaatgenieters: al deze inkomsten worden in Box 1 belast naar hetzelfde tarief (Mertens, 2018).<sup>11</sup> Ten tweede wordt met een ander begrippenkader gewerkt. Relevante termen zijn: ‘loon uit dienstbetrekking’, ‘winst uit onderneming’ en ‘resultaat uit overige werkzaamheden’. Ook speelt voor de toepasselijkheid van de ondernemersfaciliteiten het fiscale ondernemersbegrip een rol.

<sup>9</sup> De term schijnzelfstandigheid wordt op verschillende manieren gebruikt. Wij doelen op de onjuiste kwalificatie. Gevallen waarin wel juist is gekwalificeerd, maar de werker sociaaleconomisch lijkt op een werknemer, noemen wij "afhankelijke opdrachtnemer" of opdrachtnemer-geen ondernemer' (zie Figuur 2.3).

<sup>10</sup> Hiermee wordt *precariousness* bedoeld. Zie hierover uitgebreider paragraaf 2.4.

<sup>11</sup> Wel verschilt de wijze van kostenafrek en kunnen ondernemers voor bepaalde faciliteiten in aanmerking komen. Door vooral deze faciliteiten is fiscaal een groot verschil ontstaan tussen werknemers en resultaatgenieters enerzijds en ondernemers anderzijds (Ter Weel et al., 2017).

Figuur 2.3 De arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscale context in Nederland

Arbeidsovereenkomst vast contract	Arbeidsovereenkomst anders	Opdrachtovereenkomst	Opdrachtovereenkomst
<b>ARBEIDSRECHT</b>			
➤ Werknemer	➤ Werknemer	➤ Opdrachtnemer	➤ Opdrachtnemer*
	➤ bepaalde tijd	➤ 'niet in beroep of be- drijf'	
	➤ oproep/0 uren	➤ 'werkend onder gezag'	
	➤ uitzendovereenkomst		
	➤ Regeling Dienstverle- ning aan huis (RDaH)		
<b>WERKNEMERSVERZEKERINGEN</b>			
➤ Werknemer	➤ Werknemer	➤ Geen werknemer, of	➤ Geen werknemer, of
		➤ 'Fictieve dienstbetrek- king' <sup>**</sup>	➤ 'Fictieve dienstbetrek- king'
<b>FISCAALRECHT</b>			
➤ Werknemer	➤ Werknemer	➤ Resultaatgenieter	➤ Ondernemer
(loon uit dienstbetrekking)	(loon uit dienstbetrekking)	(resultaat uit overige werk- zaamheden)	(winst uit onderneming)
	➤ Resultaatgenieter	➤ Fictieve dienstbetrek- king <sup>***</sup>	➤ Resultaatgenieter
	(resultaat uit overige werk- zaamheden, bij RDaH)	(loon uit dienstbetrekking)	(resultaat uit overige werk- zaamheden)
		➤ Ondernemer	➤ Fictieve dienstbetrek- king
		(winst uit onderneming)	(loon uit dienstbetrekking)
		****	

\* Aanduidingen als 'zzp-er', 'zelfstandige', 'freelancer', 'eigen baas' zijn geen wettelijke termen. Doorgaans zijn dit mensen die als opdrachtnemer werken.

\*\* De term die ook wel wordt gebruikt is 'gelijkgestelde', één van de fictieve dienstbetrekkingen die hieronder uitgebreider aan de orde komen.

\*\*\* Als sprake is van een fictieve dienstbetrekking voor de werknemersverzekeringen, dan is, een enkele specifieke uitzondering daargelaten, ook sprake van een fictieve dienstbetrekking in fiscale zin.

\*\*\*\* Het begrip 'ondernemer' is ook binnen de fiscaliteit niet eenduidig. De ondernemer in de zin van de Wet IB is anders gedefinieerd dan een ondernemer in de zin van de omzetbelasting (btw). Als wij in dit rapport spreken over een ondernemer, dan wordt het ondernemersbegrip voor de inkomstenbelasting bedoeld, tenzij anders aangegeven.

### 2.3.1 Arbeidsovereenkomst

Er is sprake van een arbeidsovereenkomst als voldaan is aan de criteria (i) arbeid, (ii) loon, (iii) gedurende zekere tijd en (iv) in dienst (gezag), zo bepaalt art. 7:610 BW. De werknemer is krachtens art. 7:659 BW verplicht de arbeid zelf te verrichten en mag zich alleen met toestemming van de werkgever laten vervangen. Mag de werker zich vrij laten vervangen, dan is dat een sterke indicatie dat geen sprake is van een arbeidsovereenkomst. De criteria arbeid en loon leiden meestal niet tot onduidelijkheid en aan het criterium gedurende een zekere tijd wordt geen zelfstandige betekenis toegekend. Het gezagscriterium levert vaker problemen op. Ten eerste zijn de opvattingen over het gezagscriterium in de loop der tijd gewijzigd. Veel werknemers hebben een zekere mate van vrijheid

in de wijze waarop zij hun werkzaamheden uitoefenen maar dat sluit een gezagsverhouding en dus een arbeidsovereenkomst niet uit. De instructiebevoegdheid van de werkgever (waar vaak het criterium aan wordt opgehangen) kan ook een formelere bevoegdheid zijn. Ten tweede is het een minder onderscheidend en daarmee minder bruikbaar criterium, omdat ook opdrachtnemers gehouden zijn gevolg te geven aan tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen van de opdrachtgever omtrent de uitvoering van de opdracht (art. 7:402 BW).

In de rechtspraak is een aantal aanvullende gezichtspunten geformuleerd om in concrete gevallen de afbakening tussen arbeidsovereenkomst en opdrachtsovereenkomst te duiden. Het is relevant wat partijen zelf bij het sluiten van de overeenkomst voor ogen hadden. Dit kan blijken uit de benaming van het contract en uit de wijze waarop zij feitelijk uitvoering hebben gegeven aan het contract. Om te kunnen bepalen wat partijen voor ogen stond, is niet één enkel kenmerk beslissend, maar de kenmerken en gevolgen moeten in onderlinge samenhang worden beoordeeld (dit wordt ook wel aangeduid als de 'holistische weging').<sup>12</sup> Bij het bepalen van hetgeen partijen voor ogen stond, mag rekening worden gehouden met de maatschappelijke positie van partijen.

Relevante factoren zijn:<sup>13</sup>

- de vrijheid van de werker ten aanzien van de werkindeling: hoe meer vrijheid de werker heeft, hoe eerder sprake is van een opdrachtsovereenkomst;
- het karakter van de beloning: een vast maandloon, ongeacht de hoeveelheid werk is een indicator voor een arbeidsovereenkomst. Een beloning die geheel of volledig is afgestemd op de hoeveelheid werk die is verricht is eerder een indicator voor een opdrachtsovereenkomst;
- de vraag of betaling rechtstreeks door cliënten plaatsvindt: zo ja, dan is dat een indicator voor opdrachtnemerschap, zo nee een indicator voor werknemerschap;
- de mate waarin de werker ondernemersrisico draagt: het dragen van ondernemersrisico is een indicator voor een opdrachtsovereenkomst;
- de mate waarin de werker zelf voor grond- en hulpstoffen en hulpmiddelen zorg draagt: hoe meer hier sprake van is, hoe eerder gesproken kan worden van een opdrachtsovereenkomst;
- eventuele doorbetaling over vakantie, ziekte- en verlofdagen: dit wordt gezien als een indicator voor een arbeidsovereenkomst;
- de mate waarin naast de overeengekomen werkzaamheden andere werkzaamheden worden verricht: veel werkzaamheden naast de overeengekomen werkzaamheden en/of voor andere opdrachtgevers is een indicatie voor een opdrachtsovereenkomst;
- het incidentele karakter van de arbeid: hoe structureler de arbeid is, hoe eerder sprake zal zijn van een arbeidsovereenkomst.
- een eventuele inhouding van sociale premies en loonbelasting door de (mogelijke) werkgever: dit is een indicator voor het bestaan van een arbeidsovereenkomst, en
- een eventuele afdracht van btw door de werker: dit is een indicator voor opdrachtnemerschap.

<sup>12</sup> HR 14 november 1997, JAR 1997/263 (*Groen/Schoevers*). Uit het Gouden Kooi-arrest (HR 25 maart 2011, ECLI:NL:BR:2011:BP3887) volgt dat deze norm ook voor de werknemersverzekeringen en het fiscale recht geldt.

<sup>13</sup> Zie de conclusie van A-G Keus (ECLI:NL:PHR:2011:BO9573, nr. 2.3) voor HR 11 februari 2011, JAR 2011/75 (*Mahazri*).



Het is niet altijd goed te voorspellen of op basis van deze criteria en gezichtspunten wel of geen arbeidsovereenkomst bestaat. Ter illustratie kan worden gewezen op de uitspraken die zijn gewezen over pakketbezorgers, waarin wisselend is geoordeeld.<sup>14</sup>

#### Box 2.1 Rechten als sprake is van een voltijds arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd

##### Arbeidsrechtelijk

1. Ontslagbescherming (BW).
2. Loondoorbetaling bij ziekte gedurende 104 weken (BW).\*
3. Recht op betaalde vakantie (BW).
4. Als er geen werk is, bestaat er toch recht op loon (voor de eerste zes maanden van de arbeidsovereenkomst kan van deze regel worden afgeweken) (BW).
5. Werkgever is aansprakelijk voor schade geleden door werknemer in uitoefening werk tenzij de werkgever zijn zorgplicht is nagekomen of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer. De werkgever is ook aansprakelijk voor schade door de werknemer toegebracht aan de werkgever of een derde, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer (BW).
6. Recht op minimumloon en vakantiebijslag (Wml).
7. Bescherming in het kader van arbeidsomstandigheden/arbeidstijden (Arbowet, Atw).
8. In veel gevallen: arbeidsvoorwaarden geregeld via cao.
9. In veel gevallen: pensioen (via verplicht gesteld bedrijfstakpensioenfonds of via werkgever).

##### Werknemersverzekeringen

10. Loondoorbetaling bij ziekte gedurende 104 weken op grond Zw bij afwezigheid loondoorbetalingsverplichting BW.
11. Verzekerd tegen werkloosheid gedurende een zekere periode (WW).
12. Verzekerd tegen langdurige arbeidsongeschiktheid (WIA).
13. Werkgever draagt bijdrage Zorgverzekeringswet af.

##### Fiscaal

14. De werkgever is inhoudingsplichtig voor de loonbelasting (Wet LB) en voor de premie volksverzekeringen (AOW, Anw en Wlz).

\* Afgesproken kan worden dat de eerste twee dagen als wachtdagen gelden, waarop geen loon is verschuldigd (art. 7:629 lid 9 BW)

Ten slotte bestaat nog het rechtsvermoeden van art. 7:610a BW: degene die ten behoeve van een ander tegen beloning door die ander gedurende drie opeenvolgende maanden, wekelijks dan wel gedurende ten minste twintig uren per maand arbeid verricht, *wordt vermoed* deze arbeid te verrichten krachtens een arbeidsovereenkomst. Het rechtsvermoeden kan door de werkgever worden weerlegd, waarbij de hierboven genoemde factoren uiteraard een rol spelen.

<sup>14</sup> Zie onder meer: Rechtbank Amsterdam 14 januari 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:152, Rechtbank Amsterdam 11 juli 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:4521, Rechtbank Amsterdam 6 maart 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:1480, Rechtbank Midden-Nederland 6 januari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:103, Rechtbank Midden-Nederland 6 januari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:85, Rechtbank Oost-Brabant 12 januari 2016, ECLI:NL:RBOBR:2016:83, Rechtbank Oost-Brabant 12 januari 2016, ECLI:NL:RBOBR:2016:81, Rechtbank Noord-Holland 18 december 2015, ECLI:NL:RBNHO:2015:11230, Rechtbank Noord-Holland 18 december 2015, ECLI:NL:RBNHO:2015:11232, Rechtbank Noord-Holland 18 december 2015, ECLI:NL:RBNHO:2015:11226. In de meeste gevallen is geen arbeidsovereenkomst aangenomen.

Is in civielrechtelijke zin sprake van een arbeidsovereenkomst, dan wordt de werker ook voor de werknemersverzekeringen en fiscaal als werknemer gezien, een enkele uitzondering daargelaten die later aan de orde komt.

Is sprake van een *arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd*, dan gelden dezelfde regels als voor het onbepaalde tijd contract, met dien verstande dat de ontslagbescherming in feite ontbreekt omdat de arbeidsovereenkomst vanzelf ophoudt te bestaan.

Iets vergelijkbaars geldt voor een *deeltijdarbeidsovereenkomst*. Ook hier geldt dat de deeltijdwerknemer (naar rato) dezelfde rechten heeft als een voltijdswerknemer. Deeltijdovereenkomsten met een vooraf overeengekomen en vaststaand arbeidspatroon zijn in termen van zekerheid en bescherming vergelijkbaar met een voltijdsovereenkomst. Dat ligt anders bij overeenkomsten waarvan de arbeidsomvang (aantal uur) niet vaststaat, bijvoorbeeld een *min-max-contract* of een *nul-urencontract*. Er bestaat dan weinig zekerheid over hoelang en wanneer er gewerkt kan worden (en dus hoeveel inkomen gegeneerd kan worden). Er zijn wetsbepalingen die beogen deze onzekerheid te beperken. Zo geldt ook hier een rechtsvermoeden: de arbeidsomvang wordt *vermoed* gelijk te zijn aan het gemiddeld aantal uren dat in de afgelopen drie maanden is gewerkt (art. 7:610b BW). Dit vermoeden speelt pas een rol als de arbeidsovereenkomst ten minste drie maanden heeft geduurd. Bij kortere contracten speelt dit dus geen rol. Verder geldt dat als een arbeidsomvang van minder dan 15 uur is overeengekomen en de tijdstippen en omvang van de oproep niet zijn vastgesteld dan wel de omvang van de arbeid niet of niet eenduidig is vastgesteld, de werknemer dan voor een oproep die korter is dan drie uur, toch drie uur moet worden uitbetaald (art. 7:628a BW).<sup>15</sup>

De *uitzendovereenkomst* is een arbeidsovereenkomst waarbij de werknemer door de werkgever in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf ter beschikking wordt gesteld aan een derde (de inlener) om krachtens een door deze inlener aan de werkgever verstrekte opdracht te verrichten onder leiding en toezicht van die derde (de inlener).

Ook andere, niet altijd in de wet geregelde, constructies zoals *payrolling*, *detachering* en *contracting*, kunnen onder de definitie van de uitzendovereenkomst vallen. Het kenmerkende van de uitzendovereenkomst zit in het 'leiding en toezicht van de derde'.<sup>16</sup> Uitzendkrachten hebben dus een arbeidsovereenkomst. Zij hebben echter niet precies dezelfde rechten en plichten als een gewone werknemer. In onderstaand kader is opgenomen in hoeverre die rechten en plichten afwijken van de situatie waarin sprake is van een gewone arbeidsovereenkomst. In dit verband is nog relevant dat de verhouding tussen inlener en uitlener gereguleerd wordt in de Waadi.<sup>17</sup> Deze wordt verder besproken onder de driepartijenverhoudingen.

<sup>15</sup> Voorbeeld: is sprake van een nulurencontract van drie maanden, dan heeft de werknemer alle rechten zoals die hierboven onder 1 t/m 14 zijn opgesomd in Box 2.1, maar de facto weinig zekerheid: het contract loopt van rechtswege af, geen baan zekerheid; de enige zekerheid qua inkomen is dat ten minste drie uur wordt betaald als er een oproep is; en hoe kleiner de omvang van de gewerkte uren, hoe lager ook de uitkeringen op grond van de werknemersverzekeringen. Wel geldt dat deze werknemer, als hij werkt, niet aansprakelijk is voor schade die hem overkomt in zijn werk en schade die hij veroorzaakt (in beide gevallen tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer).

<sup>16</sup> Een ander kenmerk is de allocatiefunctie. Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Sinds het Care4Care arrest van de Hoge Raad is dat kenmerk ter zijde gesteld. Ook *payrolling*, waarbij de uitlener geen allocatiefunctie vervult, is aangemerkt als uitzendovereenkomst (Hoge Raad 4 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2356).

<sup>17</sup> Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs.

**Box 2.2 Rechten als sprake is van een uitzendovereenkomst****Arbeidsrechtelijk**

1. Beperkte ontslagbescherming – meer flexibiliteit: (BW):
  - eerste 26 weken onbeperkt bepaalde tijd contracten en onmiddellijk einde arbeidsovereenkomst als er geen werk meer is (indien overeengekomen: uitzendbeding);
  - periode van 26 weken kan bij cao worden verlengd tot 78 weken.
2. Bij ziekte kan beëindigd worden conform (1) (BW). Dit gebeurt in de praktijk altijd.
3. Recht op betaalde vakantie (BW).
4. Als er geen werk is, geen recht op loon.
5. Werkgever en inlener zijn aansprakelijk voor schade geleden door werknemer in uitoefening werk tenzij de werkgever zijn zorgplicht is nagekomen of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer. De werkgever is ook aansprakelijk voor schade door de werknemer toegebracht aan de werkgever of een derde, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer (BW).
6. Recht op minimumloon en vakantiebijslag (Wml).
7. Bescherming in het kader van arbeidsomstandigheden/arbeidstijden (Arbowet, Atw), waarbij ook de inlener verantwoordelijk is.
8. Vrijwel altijd: arbeidsvoorwaarden geregeld via cao.
9. vrijwel altijd: pensioen (via verplicht gesteld bedrijfstakpensioenfonds (StiPP) of via werkgever).\*

**Werknemersverzekeringen**

10. Loondoorbetaling bij ziekte gedurende 104 weken op grond ZW bij afwezigheid loondoorbetalingsverplichting BW (dus bijvoorbeeld bij einde dienstverband via uitzendbeding).
11. Verzekerd tegen werkloosheid gedurende een zekere periode (WW).
12. Verzekerd tegen langdurige arbeidsongeschiktheid (WIA).
13. Werkgever draagt bijdrage Zorgverzekeringswet af.

**Fiscaal**

14. De werkgever is inhoudingsplichtig voor de loonbelasting (Wet LB) en voor de premie volksverzekeringen (AOW, Anw en Wlz).

\* In de praktijk is de pensioenopbouw beperkt vanwege d26 weken wachttijd en een lage pensioenopbouw in de eerste 78 weken.

Een bijzondere positie wordt ingenomen door *huishoudelijk personeel bij particulieren*. Dit kunnen werknemers zijn. Voor deze categorie werknemers bestaan aangepaste regels in het arbeidsrecht (BW), de werknemersverzekeringen en het fiscale recht, vaak tezamen aangeduid als ‘Regeling Dienstverlening aan huis’. Deze regeling is van toepassing als (i) doorgaans per week op minder dan 4 dagen wordt gewerkt<sup>18</sup> en (ii) sprake is van diensten ten behoeve van het huishouden van een particulier, waaronder begrepen het verlenen van zorg.

<sup>18</sup> Dus iemand die doorgaans per week drie volle werkdagen van 8 uur bij dezelfde persoon werk valt onder deze regeling, iemand die per week vier ochtenden bij een particulier werkt niet.

**Box 2.3 Rechten als de regeling huishoudelijk personeel bij particulieren van toepassing is**

<p><b>Arbeidsrechtelijk</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beperkte ontslagbescherming (BW) (geen preventieve toets, wel opzegtermijn en -verboden).</li> <li>2. Loondoorbetaling bij ziekte gedurende zes weken (BW).</li> <li>3. Recht op betaalde vakantie (BW).</li> <li>4. Als er geen werk is, bestaat er toch recht op loon (voor de eerste zes maanden van de arbeidsovereenkomst kan van deze regel worden afgeweken) (BW).</li> <li>5. Werkgever is aansprakelijk voor schade geleden door werknemer in uitoefening werk en voor schade door werknemer toegebracht aan derden, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer (BW).</li> <li>6. Recht op minimumloon en vakantiebijslag (Wml).</li> <li>7. Bescherming in het kader van arbeidsomstandigheden/arbeidstijden (Arbowet, Atw).</li> <li>8. Er geldt geen cao.</li> <li>9. Vrijwel nooit pensioen (via verplicht gesteld bedrijfstakpensioenfonds of via werkgever).</li> </ol> <p><b>Werknemersverzekeringen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Niet verplicht, maar alleen op vrijwillige basis verzekerd tegen het ziekterisico gedurende 104 weken op grond ZW bij afwezigheid loondoorbetalingsverplichting BW (Zw) (dus na de zes weken als genoemd onder 2.).</li> <li>11. Niet verplicht, maar alleen op vrijwillige basis verzekerd tegen werkloosheid gedurende een zekere periode (WW).</li> <li>12. Niet verplicht maar alleen op vrijwillige basis verzekerd tegen langdurige arbeidsongeschiktheid (WIA).</li> <li>13. Werknemer draagt zelf de bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw) af.</li> </ol> <p><b>Fiscaal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. De werkgever is niet inhoudingsplichtig voor de loonbelasting (Wet LB) en de premie volksverzekeringen (AOW, Anw en Wlz), de werknemer moet zelf zijn inkomsten opgeven.</li> </ol>
--

\* Afgesproken kan worden dat de eerste twee dagen als wachtdagen gelden, waarop geen loon is verschuldigd (art. 7:629 lid 9 BW)

**2.3.2 Opdrachtovereenkomst**

Er is sprake van een *opdrachtovereenkomst* als de ene partij werkzaamheden voor de andere partij verricht, anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst, krachtens aanneming van werk, uitgifteovereenkomst, bewaarneming of vervoersovereenkomst. Er is dus sprake van een negatieve definitie. Bij het bepalen of sprake is van een opdrachtovereenkomst of arbeidsovereenkomst spelen dezelfde criteria een rol als geschetst in paragraaf 2.3.1. De opdrachtnemer die in dit onderzoek aan de orde komt is de opdrachtnemer die een natuurlijke persoon is en zelf geen werknemers in dienst heeft.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Zoals eerder opgemerkt kunnen zelfstandigen (in de kluseconomie en daarbuiten) ook op basis van andere typen contracten werken, omwille van de overzichtelijkheid worden die hier niet behandeld.

Als vastgesteld is dat sprake is van een opdrachtovereenkomst, dan is de volgende vraag welke rechten en plichten de opdrachtnemer heeft. De art. 7:400 e.v. BW, waarin de opdrachtovereenkomst is geregeld, kennen een aantal bepalingen die de opdrachtnemer (en soms de particuliere opdrachtgever) beschermen. Zo moet de opdrachtgever onkosten vergoeden die niet in het loon zijn inbegrepen en moet de opdrachtgever onder omstandigheden door de opdrachtnemer geleden schade vergoeden (7:406 BW). Deze regels zijn allemaal van regelen recht, dat wil zeggen dat partijen ze in het contract terzijde kunnen schuiven. Het zijn dus geen 'harde rechten' voor de opdrachtnemer, zoals bijvoorbeeld arbeidsrechtelijke ontslagbescherming dat is.

Als vaststaat dat geen sprake is van een arbeidsovereenkomst, dan kan een opdrachtnemer fiscaal gezien en voor de werknemersverzekeringen toch als werknemer worden behandeld en wel als sprake is van een *fictieve dienstbetrekking*. In het kader van dit onderzoek zijn drie vormen van de fictieve dienstbetrekking van belang:

- de 'tussenkombestbepaling' van art. 2a UBLB en art. 4 onderdeel c WV<sup>20</sup> j° art. 3 Rariteitenbesluit (deze wordt besproken bij de drie-partijenovereenkomsten);
- de 'thuiswerkersregeling' van art. 2b UBLB en art. 5 onderdeel a WV j° art. 1 Rariteitenbesluit;<sup>21</sup>
- de 'gelijkgesteldenregeling' van art. 2c UBLB en art. 5 onderdeel d WV j° art. 5 Rariteitenbesluit.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Met WV (werknemersverzekeringen) wordt bedoeld op de Zw, WW en WAO. Voor de WIA geldt via art. 8 lid 1 van die wet hetzelfde.

<sup>21</sup> Onder voorwaarden wordt als fictieve dienstbetrekking aangemerkt de arbeidsverhouding van thuiswerkers en hun hulpen (artikel 4, onderdeel a en b Wet LB jo. artikel 2b UBLB art. 5 onderdeel a WV j° 1 Rariteitenbesluit).

- Om van een thuiswerker te kunnen spreken, moet blijkens artikel 2b UBLB en art. 1 Rariteitenbesluit aan de volgende voorwaarden worden voldaan:
- er moet persoonlijk arbeid worden verricht; op basis van jurisprudentie wordt daarbij wel aangenomen dat het, in tegenstelling tot bij de civielrechtelijke dienstbetrekking, hier niet gaat om de vraag waartoe men zich heeft verplicht, maar of er in feite persoonlijk arbeid wordt verricht;
- tegen een bruto-inkomen dat doorgaans over een maand ten minste gelijk is aan 2/5 van het wettelijk minimumloon (dan wel, voor degenen die nog geen 23 jaar zijn en wiens bruto-inkomen uitsluitend in verband met hun leeftijd op een lager bedrag is vastgesteld, 2/5 van het voor hen geldende minimumjeugdloon); voor het begrip 'bruto-inkomen' moet worden aangesloten bij de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (zie artikel 1, lid 2, onderdeel e UBLB en artikel 6 van die wet); 'doorgaans' wil in dit verband zeggen dat sprake moet zijn van een regelmatig terugkerend patroon;
- de arbeidsverhouding moet zijn aangegaan voor een periode van ten minste een maand (artikel 2b, lid 2 UBLB).

Er worden in de regelgeving nog verschillende uitzonderingen geformuleerd waarvan de twee meeste relevante zijn dat de thuiswerkersfictie niet aan de orde is als sprake is van een onderneming, dan wel als rechtstreeks met een particulier wordt gecontracteerd.

<sup>22</sup> De gelijkgesteldenregeling wordt gezien als een vangnetbepaling voor situaties waarbij tegen beloning persoonlijk arbeid wordt verricht en de arbeidsverhouding maatschappelijk met een dienstbetrekking gelijk kan worden gesteld (artikel 4, onderdeel e Wet LB jo. artikel 2c UBLB). Ook van deze fictieve dienstbetrekking is met ingang van 1 mei 2016 het praktische belang sterk afgenomen omdat deze contractueel kan worden uitgesloten (artikel 2e, lid 2, onderdeel f UBLB en artikel 5 lid 4 Rariteitenbesluit). De voorwaarden om van een gelijkgestelde te kunnen spreken komen grotendeels overeen met die voor thuiswerkers:

- er moet persoonlijk arbeid worden verricht (artikel 2c, lid 1 UBLB);
- op doorgaans ten minste twee dagen per week (deze eis geldt bij thuiswerkers niet); 'op' wil zeggen dat het niet noodzakelijk is dat gedurende twee volle werkdagen moet worden gewerkt; 'doorgaans' wil in dit verband zeggen dat sprake moet zijn van een regelmatig terugkerend patroon;
- tegen een bruto-inkomen dat doorgaans over een week (bij thuiswerkers geldt een referentieperiode van een maand) ten minste gelijk is aan 2/5 van het wettelijk minimumloon;
- de arbeidsverhouding moet zijn aangegaan voor een periode van ten minste een maand (artikel 2c, lid 2 UBLB).

Ook hier gelden verschillende uitzonderingen, waarbij de in dit kader twee meest relevante zijn dat sprake is van een onderneming, dan wel als rechtstreeks met een particulier wordt gecontracteerd.

Overigens is met ingang van 1 mei 2016 het praktische belang van 'thuiswerkersregeling' en de 'gelijkgestelde regeling' sterk afgenomen. Vanaf die datum kunnen contractspartijen bij overeenkomst de toepassing van deze fictieve dienstbetrekkingen uitsluiten, zowel fiscaal als voor de werknemersverzekeringen, de zogenaamde *opt out* (artikel 2e, lid 2, onderdeel f UBLB)<sup>o</sup> ar. 11 id 5 Rariteitenbesluit). Dit geldt niet voor de 'tussenkombepaling'.

#### Box 2.4 Rechten en plichten als sprake is van een opdrachtovereenkomst

##### 'Arbeidsrechtelijk'

1. Geen ontslagbescherming. Onder omstandigheden (een lange duur van de overeenkomst) moet wel een opzegtermijn in acht worden genomen.<sup>#</sup>
2. Geen loondoorbetaling bij ziekte.
3. Geen recht op betaalde vakantie.
4. Geen werk, geen loon.
5. Geen collectieve arbeidsvoorwaardenregeling.
6. Geen collectieve pensioenverzekering.<sup>##</sup>
7. Opdrachtnemer is zelf aansprakelijk voor schade die hijzelf, de opdrachtgever of een derde door zijn toedoen lijdt.\*
8. Geen recht op minimumloon.\*
9. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor veilige arbeidsomstandigheden.\*

##### Werknemersverzekeringen

10. Niet verzekerd tegen ziekte (ZW).<sup>\*\*</sup>
11. Niet verzekerd tegen werkloosheid gedurende een zekere periode (WW).<sup>\*\*</sup>
12. niet verzekerd tegen langdurige arbeidsongeschiktheid (WIA).<sup>\*\*</sup>
13. Opdrachtgever is niet verplicht premies werknemersverzekeringen (WW/WIA) en de bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw) af te dragen.

##### Fiscaal

14. De opdrachtnemer is gehouden zelf aangifte van zijn inkomsten te doen. Afhankelijk van de vraag of hij als ondernemer wordt gezien geeft hij zijn inkomsten op als winst uit onderneming of als resultaat uit overige werkzaamheden.<sup>\*\*\*</sup>
15. de opdrachtnemer kan, als hij wordt aangemerkt als ondernemer, in aanmerking komen voor ondernemersfaciliteiten (waaronder zelfstandigenaftrek).
16. als de opdrachtnemer ondernemer is in de zin van de btw, dan is hij btw-plichtig.

\* Deze onderwerpen kunnen, afhankelijk van de positie van de opdrachtnemer, anders zijn. Zie verder onder 'afhankelijke opdrachtnemer'.

\*\* Tenzij sprake is van een *fictieve dienstbetrekking*. In dat geval is de werker wel verzekerd, tenzij partijen dat contractueel hebben uitgesloten (*opt out*). Dat is mogelijk bij de thuiswerkersregeling en bij de gelijkgesteldenregeling, niet bij de tussenkombepaling.

\*\*\* Tenzij sprake is van een *fictieve dienstbetrekking*. In dat geval is de opdrachtgever inhoudingsplichtig voor de loonbelasting, tenzij partijen dat contractueel hebben uitgesloten (*opt out*). Dat is mogelijk bij de thuiswerkersregeling en bij de gelijkgesteldenregeling, niet bij de tussenkombepaling.

# Hoge Raad, 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854 (De Ronde Venen / Stedin).

## Er zijn enkele beroepspensioenregelingen, die worden hier niet verder besproken.

Als geen sprake is van een arbeidsovereenkomst en evenmin van een fictieve dienstbetrekking, dan spelen de werknemersverzekeringen geen rol meer.

Fiscaal gezien zijn er dan nog twee smaken over: de werker is ondernemer voor de inkomstenbelasting of er is sprake van ‘resultaat uit overige werkzaamheden’. In dat geval is de werker voor fiscale doeleinden een resultaatgenieter. De categorie resultaatgenieters kan relevant zijn voor werk in de kluseconomie, omdat daar sprake kan zijn van werken buiten dienstbetrekking, terwijl als gevolg van versnippering mogelijk niet gesproken kan worden van een onderneming. De grens tussen ondernemer en resultaatgenieter is niet altijd duidelijk te trekken, ook daarvoor zijn de feitelijke omstandigheden van belang. Hoe meer sprake is van een mate van georganiseerdheid van arbeid en kapitaal en continuïteit, hoe eerder sprake zal zijn van ondernemerschap in de zin van de inkomstenbelasting. Van belang hierbij is de btw-heffing, omdat als deze heffing plaatsvindt sneller de conclusie wordt getrokken dat sprake is van een ondernemer, dan voor de inkomensheffingen het geval is. Als sprake is van een ondernemer voor de omzetbelasting zal naar verwachting de praktijk in de sfeer van de platformarbeid de kleine-ondernemersregeling een rol spelen.<sup>23</sup>

Zoals eerder opgemerkt hebben sommige arbeidsrechtelijke regelingen een ruimer regelingsbereik en kunnen onder omstandigheden ook opdrachtnemers daaronder vallen. In het kader van dit rapport noemen we dit ook wel *afhankelijke opdrachtnemers*. Dit is geen wettelijk afgebakende categorie. De drie terreinen die we in dit rapport bespreken (aansprakelijkheid, minimumloon en arbeidsomstandigheden/arbeidstijden) kennen net een iets andere werkingssfeer.

Aansprakelijkheid: art. 7:658 BW bepaalt dat een werkgever aansprakelijk is voor *schade geleden door werknemer* in de uitoefening van het werk, tenzij de werkgever zijn zorgplicht is nagekomen of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer. De Hoge Raad heeft deze regeling uitgebreid naar werkers die niet op basis van een arbeidsovereenkomst werken, maar ‘die zich wat betreft de door de werkgever in acht te nemen zorgverplichtingen in een met een werknemer vergelijkbare positie bevinden.’<sup>24</sup> Vereist is dat de werker werkzaamheden verricht in het kader van het bedrijf van de opdrachtgever (dus niet bij particulieren) en dat hij voor de zorg van zijn veiligheid afhankelijk is van de opdrachtgever. De gedachte is dat de werker dezelfde mate van bescherming toekomt als aan andere werknemers in het bedrijf en dat als er geen andere werknemers zijn (omdat alleen met zelfstandigen wordt gewerkt), denkbaar is dat de bescherming minder ver gaat (Van Slooten, 2018).

Brengt de opdrachtnemer *schade toe aan een derde* terwijl hij de opdracht uitvoert, dan is de opdrachtnemer jegens die derde aansprakelijk. Dit is anders als de opdrachtnemer in ondergeschiktheid werkt (art. 6:170 BW). In dat geval is de opdrachtgever aansprakelijk. De ondergeschiktheid is ruimer dan de ondergeschiktheid uit de definitie van de arbeidsovereenkomst. Het gaat erom dat de opdrachtgever bevoegdheden heeft om aanwijzingen te geven. Of daarvan sprake is moet aan

---

<sup>23</sup> Deze komt erop neer dat als de ondernemer na aftrek van de voorbelasting in een jaar niet meer dan €1.345 BTW verschuldigd zou zijn er geen BTW hoeft te worden betaald. Vanaf €1.345 loopt het voordeel geleidelijk af tot nihil bij een verschuldigde BTW van €1.833. Hierbij is wel vereist dat aan alle administratieve verplichtingen voor de BTW wordt voldaan, zoals het uitreiken van facturen. Er bestaat een mogelijkheid om van deze administratieve verplichtingen ontheven te worden, mits het bedrag van €1.345 per jaar niet wordt overschreden.

<sup>24</sup> HR 23 maart 2012, ECLI:NL:HR: 2012:BV0636 (*Davelaar / Allspan*).

de hand van de feitelijke omstandigheden worden vastgesteld. Is geen sprake van ondergeschiktheid, dan geldt op grond van art. 6:171 BW niet dat de opdrachtgever aansprakelijk is, maar partijen kunnen daar wel andere afspraken over maken.<sup>25</sup>

Brengt de opdrachtnemer schade toe aan de opdrachtgever, dan is er geen met het arbeidsrecht vergelijkbare regeling. De opdrachtnemer is zelf aansprakelijk.

Minimumloon: De Wml is ook van toepassing op opdrachtnemers als tegen beloning arbeid wordt verricht, tenzij de overeenkomst is aangegaan in de uitoefening van beroep of bedrijf.<sup>26</sup> Om te bepalen of sprake is van werkzaamheden in beroep of bedrijf moet volgens de wetgever aangesloten worden bij het fiscale ondernemersbegrip. Dit zou betekenen dat als iemand fiscaal gezien als ondernemer (voor de inkomstenbelasting) wordt aangemerkt, hij zijn werkzaamheden verricht in beroep of bedrijf en dus geen aanspraak kan maken op het minimumloon.

Arbeidsomstandigheden/Arbeidstijden: De Arbwet is één van de weinige wetten waarin ‘de zelfstandige’ is gedefinieerd. Het is degene die arbeid verricht en geen werkgever of werknemer is. Op hem rust een aantal verplichtingen.

Daarnaast wordt in de Arbwet en in de Atw ook onder werkgever verstaan: ‘degene die zonder werkgever of werknemer te zijn een ander *onder zijn gezag* arbeid doet verrichten.’ Dit criterium moet ruim worden uitgelegd, aldus de Hoge Raad. Het gaat hier om het bevorderen van gunstige omstandigheden ‘overal waar mensen arbeid verrichten in afhankelijkheid van een ander’.<sup>27</sup>

De conclusie is dus dat onder omstandigheden *afhankelijke opdrachtnemers* met werknemers vergelijkbare rechten kunnen hebben. Omdat de, wisselend geformuleerde, criteria open normen betreffen, is hier geen ‘harde’ categorie van te maken. Het achtergelegen patroon achter de wisselende criteria lijkt steeds te zijn een zoektocht naar het juiste midden tussen het beschermen van werknemers en het organiseren van risicosolidariteit enerzijds en het stimuleren en faciliteren van ondernemerschap anderzijds. Daar doorheen loopt de, meer, neutrale functie van de belastingheffing.<sup>28</sup>

### 2.3.3 Drie-partijenverhoudingen

De positie van de uitzendwerkgever en van andere partijen die bemiddelen bij de arbeid of arbeidskrachten ter beschikking stellen is onder meer geregeld in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi).

*Terbeschikkingstelling* is volgens de Waadi het tegen betaling ter beschikking stellen van arbeidskrachten aan een ander voor het onder leiding en toezicht van die ander verrichten van arbeid, zonder dat er tussen de arbeidskracht en die ander een arbeidsovereenkomst is gesloten (art. 1 lid 1 sub c Waadi). Deze definitie loopt niet helemaal parallel met de definitie van de uitzendovereenkomst in

<sup>25</sup> G.C. Lankhorst, *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, art. 6:171 BW, aant. 4.

<sup>26</sup> Deze criteria gelden sinds 1 januari 2018. Daarvoor waren nog bijkomende omstandigheden nodig voor de toepasselijkheid van het wettelijk minimumloon op de opdrachtovereenkomst. De reikwijdte is dus uitgebreid.

<sup>27</sup> Hoge Raad 1 juni 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC9380. Het betrof hier een huurovereenkomst met betrekking tot een schip waarbij de verhuurder als werkgever werd aangemerkt.

<sup>28</sup> Zie over de verschillende criteria in de drie verschillende rechtsgebieden uitgebreid (Said, 2017)



het BW: voor het bestaan van een uitzendovereenkomst is krachtens art. 7:690 BW nodig dat de uitzendkracht een arbeidsovereenkomst heeft met het uitzendbureau. De definitie van terbeschikkingstelling in de Waadi omvat wel de uitzendovereenkomst, maar is breder omdat de Waadi niet vereist dat tussen de terbeschikkingsteller en de werker een arbeidsovereenkomst bestaat (Verhulp 2018). Wel is voor terbeschikkingstelling altijd vereist dat de arbeidskracht werkzaamheden verricht onder *leiding en toezicht van de inlener*. Of van leiding en toezicht sprake is, is een feitelijke toets. Het uitoefenen van leiding en toezicht ligt dicht aan tegen het uitoefenen van werkgeversgezag, maar is niet helemaal hetzelfde. Het gaat bij 'leiding en toezicht' om het feitelijk gezag dat de derde (de inlener) uitoefent over de door de werker verrichte arbeid, terwijl het werknemersgezag ook op een formele manier kan worden ingevuld (Zwemmer, 2012).

De belangrijkste gevolgen van terbeschikkingstelling zijn dat:

1. terbeschikkingstelling alleen mag als deze activiteit in het handelsregister is ingeschreven, op straffe van een boete;
2. voor de terbeschikkingstelling geen tegenprestatie mag worden bedongen van de arbeidskracht;
3. de te beschikking gestelde arbeidskracht recht heeft op ten minste hetzelfde loon als werknemers in de onderneming waar hij te werk is gesteld; en
4. degene die de arbeidskrachten ter beschikking stelt, geen belemmeringen in de weg legt aan de totstandkoming van een arbeidsovereenkomst tussen de arbeidskracht en de derde.<sup>29</sup>

*Arbeidsbemiddeling* onderscheidt zich van terbeschikkingstelling doordat juist beoogd is een arbeidsovereenkomst tussen de arbeidskracht en de derde tot stand te brengen. Het is dienstverlening in de uitoefening van beroep en bedrijf waarbij ten behoeve van een werkgever een werkzoekend of beide wordt gezocht naar een arbeidskracht respectievelijk arbeidsgelegenheid, met het doel totstandkoming van een arbeidsovereenkomst (art. 1 lid 1 sub b Waadi). Het bemiddelen naar een overeenkomst van opdracht valt hier blijkens de definitie niet onder. Het enkel openbaar maken van gegevens van werkzoekenden of arbeidsplaatsen valt hier evenmin onder. Bij het verrichten van arbeidsbemiddeling mag geen tegenprestatie van de werkzoekende worden bedongen.

In de fiscaliteit en werknemersverzekeringen bestaan, zoals hierboven al uiteengezet, fictieve dienstbetrekkingen. Eén van die fictieve dienstbetrekkingen ziet op driepartijenovereenkomsten: de fictie van tussenkomst. Dit is een fictie die zijn oorsprong vindt in de werknemersverzekeringen en stamt uit de tijd dat uitzendarbeid nog niet wettelijk geregeld was (Chau, 2017). Als aan de eisen van deze bepaling wordt voldaan, levert de arbeidsrelatie tussen de werker en de partij die 'tussenkomst' verleent een fictieve dienstbetrekking op, ook als geen sprake zou zijn van een gezagsrelatie. Er geldt hierbij een aantal uitzonderingen waarvan er in dit kader van dit rapport twee relevant zijn:

1. de arbeidsverhouding van degene die doorgaans op minder dan drie dagen per week werkzaam is voor een natuurlijke persoon ten behoeve van diens persoonlijke aangelegenheden, tenzij loon wordt verstrekt door degene door wiens tussenkomst de arbeid wordt verricht (artikel 2a UBLB jo. 2e, lid 1 UBLB); en
2. de arbeidsverhouding van degene, die arbeid verricht in de uitoefening van een bedrijf of in de zelfstandige uitoefening van een beroep (artikel 2a UBLB jo. 2e, lid 1 UBLB).

<sup>29</sup> De Hoge Raad heeft uitgemaakt dat dit belemmeringsverbod ook geldt voor de totstandkoming van een opdrachtsovereenkomst tussen de arbeidskracht en de derde, HR 14 april 2017, *J-AR* 2017/136 (*Focus on Human*).

De eerste uitzondering lijkt een link te hebben met de Regeling Dienstverlening aan Huis (artikel 5 Wet LB) en is niet aan de orde als degene die tussenkomst verleent het loon verstrekt. De tweede uitzondering is in de praktijk relevanter: iemand die voor de inkomstenbelasting als ondernemer kan worden aangemerkt valt niet onder deze fictieve dienstbetrekking.

## 2.4 Kluseconomie en de juridische context

De specifieke uitdagingen van de kluseconomie voor politiek en beleid, zoals gedefinieerd in dit onderzoek, liggen daar waar de publieke belangen die door de hierboven geschetste context worden gereguleerd in het gedrang lijken te komen (Frenken et al., 2017). Omdat het bedrijfsmodel, de (juridische) structuur en de feitelijke werkpraktijk van platforms sterk van elkaar verschillen en dikwijls deels worden gedreven door het institutionele kader waarin geopereerd wordt, is het zeer complex of zelfs onmogelijk om algemene uitspraken te doen over de juridische context (arbeidsrecht, werknemersverzekeringen en fiscaliteit). Er is daarom gekozen voor een thematische benadering.

In deze paragraaf schetsen we vier onderzoeksthema's die in Hoofdstuk 5 worden uitgewerkt op basis van de juridische context, de omvang van het probleem (Hoofdstuk 3) en de feitelijke werkpraktijk (Hoofdstuk 4). Bij de bespreking van de thema's wordt steeds gekeken in hoeverre het werk in de kluseconomie afwijkt van zo goed mogelijk vergelijkbare situaties zoals die nu al bestaan in de 'reguliere' economie en wat daarvan de juridische implicaties zijn.

### **Werkgeverschap**

Voor alle drie de rechtsterreinen geldt dat de kwalificatievraag van groot belang is (Houwerzijl, 2017a). Deze vraag speelt ook een grote rol in de maatschappelijke discussie over werkers in de kluseconomie. De belangrijkste vragen zijn de volgende: is de werkende een werknemer in de zin van het arbeidsovereenkomstenrecht en zo ja wie is zijn werkgever? Is hij werknemer in de zin van de loonbelasting en zo ja wie is afdrachtplichtig met betrekking tot de aan de werker betaalde vergoeding? En hoe staat het met zijn positie in de werknemersverzekeringen: hoort hij tot de personenkring van deze regelingen? Hoe moet de werker fiscaal worden behandeld en kan er sprake zijn van ondernemerschap als er weinig invloed is van de werker op de feitelijke werkpraktijk?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden is het van belang te inventariseren welke verschillende arbeidsrechtelijke contractvormen er bestaan in de kluseconomie en wat het aandeel is van de verschillende overeenkomsten. Vervolgens is het interessant om te bezien in hoeverre de feitelijke werkpraktijk leidt tot knelpunten aan de kant van werkers en platforms en in hoeverre de gekozen contractvorm is ingegeven door bijvoorbeeld economische principes als prikkels of het aanbod en de preferenties van werkers of juist door de juridische context waarin de platforms opereren en met elkaar concurreren.

### **Bemiddeling**

Een tweede constatering is dat in de kluseconomie altijd ten minste een driepartijenverhouding speelt: de werker, degene die de dienst afneemt en het platform. In sommige gevallen, zoals bij maaltijdbezorging, zijn er vier partijen betrokken. Dit roept vragen op omtrent terbeschikkingstelling en arbeidsbemiddeling (Verhulp, 2018), maar ook op fiscaal gebied en op dat van de (heffing voor de) werknemersverzekeringen ontstaat hier onduidelijkheid. Het is van belang eerst vast

te stellen hoe in het geval van platformarbeid de juridische verhoudingen tussen de verschillende partijen die bij een transactie zijn betrokken zijn geregeld. Het platform zelf en de werker vervullen een rol, maar er is ook sprake van een (eind)afnemer en soms nog een vierde partij, zoals het restaurant, of zelfs een vijfde partij die de financiële afhandeling regelt.

De vraag die beantwoord dient te worden is of het platform de opdrachtgever, de afnemer of een partij met een andere rol in de transactie is. Het gaat hier om de vraag wie in een contractuele verhouding tot elkaar staan (primaire kwalificatievraag). Deze vraag gaat vooraf aan de vraag hoe deze verhoudingen dienen te worden geduid (secundaire kwalificatievraag). Vervolgens is dan als derde vraag relevant hoe de geldstromen bij een transactie lopen. Het hoeft bijvoorbeeld niet noodzakelijkerwijs zo te zijn dat degene die een vergoeding betaalt ook degene is die deze verschuldigd is. Daarom moet een onderscheid worden gemaakt tussen de contractpartij, die gehouden is een vergoeding te betalen, en degene die op dat punt slechts een kassiersfunctie of verdeelfunctie vervult. Uit de feitelijke werkpraktijk die aan de orde is in Hoofdstuk 4 wordt een deel van deze problematiek inzichtelijk. Deze vragen worden verder uitgewerkt en beantwoord onder het thema 'bemiddeling' in Hoofdstuk 5.

### **Kwetsbaarheid**

Kwetsbaarheid, beter bekend onder de Engelse benaming *precariousness*, is een term die op verschillende manieren wordt gebruikt. Wij sluiten in dit rapport aan bij de omschrijving van de ILO (2016): laagbetaald werk; baanonzekerheid; weinig zeggenschap werker over arbeidsomstandigheden, loon en indeling van het werk; weinig bescherming (tegen onveilige arbeidsomstandigheden, sociale zekerheid); en risico's van het werk (zoals beschikbaarheid van werk en aansprakelijkheden) liggen bij de werker, niet bij de onderneming die de werker inhuurt. Kwetsbaarheid wordt vaak in verband gebracht met bepaalde sectoren of met bepaalde groepen kwetsbare werkenden (zoals ouderen, vrouwen, minderheden, immigranten etc.). In dit rapport doelen we met kwetsbaarheid niet op deze sectoren of groepen, maar op de kenmerken van het werk, zoals hierboven omschreven. Kwetsbaarheid kan spelen bij werknemers en bij opdrachtnemers.

Eén van de kenmerken van de kluseconomie is dat sprake is van een hoge mate van flexibiliteit (Berg, 2016). De arbeidsorganisatie lijkt meestal niet te zijn ingericht op werkers die voltijds via het platform werken, maar eerder op werkzaamheden die kwalificeren als 'bijverdiensten' of 'werkzaamheden van bijkomende aard'. In Hoofdstuk 3 wordt geïnventariseerd onder welke voorwaarden en met welke doelstellingen de werkers actief zijn in de kluseconomie. Daarnaast verschillen de platforms in opzet en bedrijfsmodel en maken ze gebruik van diverse contractuele arbeidsrelaties, die ook naar voren komen uit de inventarisatie in het volgende hoofdstuk en worden getoetst aan de werkpraktijk in Hoofdstuk 4.

In het kader van dit thema is de vraag of in de kluseconomie indicatoren voor kwetsbaarheid te vinden zijn. Als dat zo is, dan is de tweede vraag of door de kluseconomie een nieuwe groep kwetsbare werkers ontstaat in vergelijking met de 'reguliere' arbeidsmarkt.

### **Versnippering/Microtaken**

Een aantal platforms is gebouwd rondom het uitvoeren van microtaken tegen zeer geringe betaling. Deze taken zijn gestandaardiseerd en vragen nauwelijks vaardigheden. Zij bieden mensen – net als onder het vorige thema – werkzaamheden die kwalificeren als 'bijverdiensten' of 'werkzaamheden

van bijkomende aard'. Deze kwalificatie heeft een grens wanneer de optelsom van deze taken zou optellen tot substantiële verdiensten of tot wat zou kunnen worden aangeduid als een baan. De vraag die vanuit een arbeidsrechtelijke context opkomt is of sprake is van een arbeidsrelatie. Voor de werknemersverzekeringen en vanuit fiscaal oogpunt zou nog sprake kunnen zijn van een fictieve dienstbetrekking. Fiscaal is het ook van belang te bezien of en hoe deze werkzaamheden voor de fiscus zichtbaar zijn en wat de rol van werkers en platforms hierbij is. Daarnaast is het thema interessant omdat het past in een zeer ver doorgevoerde vorm is van *fisuring* zoals omschreven in paragraaf 2.1.

## 3 Omvang, groei en potentie

*De omvang van de kluseconomie in Nederland is klein: 0,4 procent van de beroepsbevolking (34.000 werkers) is actief. De groei is stevig geweest. De potentie is afhankelijk van de mogelijkheden om de huidige activiteiten op te schalen en nieuwe activiteiten te ontwikkelen. Daarnaast lijkt er ruimte voor toetreders die nieuwe diensten aanbieden.*

De omvang van de werkgelegenheid in de kluseconomie is op twee manieren in beeld gebracht. Als eerste is aan de platforms zelf gevraagd naar het aantal werkers. De tweede manier is op basis van een enquête die is gehouden onder een representatieve groep in de Nederlandse beroepsbevolking.

Op basis van deze verschillende inschattingen blijkt dat de omvang van de kluseconomie in Nederland op dit moment relatief klein is: ongeveer 0,4 procent van werkend Nederland is eind 2017 actief als werker in de kluseconomie. Dit komt neer op 34.000 werkers. Tweederde van deze werkers is minder dan 20 uur per week actief; bijna een kwart zelfs minder dan vijf uur per week. Hierbij gaat het om de totale groep werkers in de kluseconomie, dus inclusief werkers die daarnaast een andere hoofdactiviteit hebben. Het geschatte aandeel is wat lager dan wat uit de recente onderzoeksrapporten naar voren komt. De afwijkingen ten opzichte van de onderzoeksrapporten die recent zijn verschenen worden veroorzaakt door verschillende definities en methodes.

De groei van de platforms baseren we in dit rapport op de inschatting van de huidige omvang van het aantal werkers en de start van de platforms in Nederland. De potentie van de kluseconomie in de komende periode is gebaseerd op de inschattingen die platforms en werkers geven over de mogelijkheden en voorkeuren. De meeste platforms zijn minder dan tien jaar actief en de kluseconomie is de afgelopen jaren ook zeer gegroeid. Het is goed mogelijk dat de omvang binnen enkele jaren verdubbelt. De potentie op de lange termijn kan zeer groot zijn, maar er bestaan ook verschillende onzekere factoren die de groei mogelijk temperen.

### 3.1 Omvang werkgelegenheid

De eerste vraag die we in dit hoofdstuk beantwoorden is wat de omvang is van de kluseconomie in de vorm van het aantal werkers. Hierbij kijken primair naar via platforms actieve werkers die hiermee inkomsten vergaren. Daarnaast zijn er ook werkers die wel zijn ingeschreven bij een platform, maar op dit moment geen werkzaamheden uitvoeren. Deze worden buiten de definitie gehouden. Uit interviews met platforms komt naar voren dat er een relatief grote groep niet-actieve werkers staat ingeschreven.

Uit de enquêteresultaten – gebaseerd op een steekproef van ruim 5.200 mensen die tot de beroepsbevolking van 15 jaar en ouder gerekend kunnen worden – blijkt dat twee procent van de Nederlandse beroepsbevolking aangeeft in december 2017 werkzaam te zijn geweest in de kluseconomie. Dit komt neer op ongeveer 173 duizend werkers. Een groep van grofweg dezelfde omvang geeft aan voor een platform te werken, maar voldoet waarschijnlijk niet aan de in deze studie gehanteerde criteria. Dit is het gevolg van twijfel omtrent het opgegeven inkomen of de werkrelatie met het

platform. Dit laten de resultaten in Tabel 3.1 zien. De studie van Huws et al. (2017) komt op basis van een enquête op een inschatting van ongeveer 1,2 procent van de Nederlandse beroepsbevolking die regelmatig voor een platform werkt en daar een substantieel deel van het inkomen mee vergaart. Hun inschatting is dus lager dan die van ons. Een oorzaak voor dit verschil is mogelijk dat hun enquête in april 2016 is uitgevoerd, terwijl de omvang van de kluseconomie sindsdien flink is gestegen. Wel gebruiken zij een bredere definitie, waarin ook niet-fysiek is meegenomen, waardoor hun lagere percentage opvallend is.

**Tabel 3.1** Twee procent van de beroepsbevolking geeft in enquête aan klusser te zijn

	% van de beroepsbevolking (gewogen naar geslacht en leeftijd)	aantal waarnemingen
<b>geen klusser</b>	96,1%	4.940
<b>waarschijnlijk geen klusser</b>	2,0%	111
<b>waarschijnlijk wel klusser</b>	2,0%	115

Bron: Enquête SEO (2017)

De indeling in deze drie categorieën is gebaseerd op de volgende criteria:

1. Geen klusser: Respondenten die aangeven niet via een platform te werken, respondenten waarbij het platform niet strookt met de activiteit, of activiteiten die buiten de definitie van 'klusser' vallen (niet-fysieke arbeid, zoals juridisch advies of IT-klussen – zie ook Figuur 2.1);
2. Waarschijnlijk geen klusser: Respondenten die aangeven via een platform te werken, maar een onwaarschijnlijk inkomen opgeven, of een werkrelatie aangeven die niet strookt met het aangegeven platform;
3. Waarschijnlijk wel klusser: Alle overige respondenten die aangeven te werken via een platform en voor wie de gerapporteerde werkzaamheden overeenkomen met de vraag van de platforms waarop ze actief zijn.

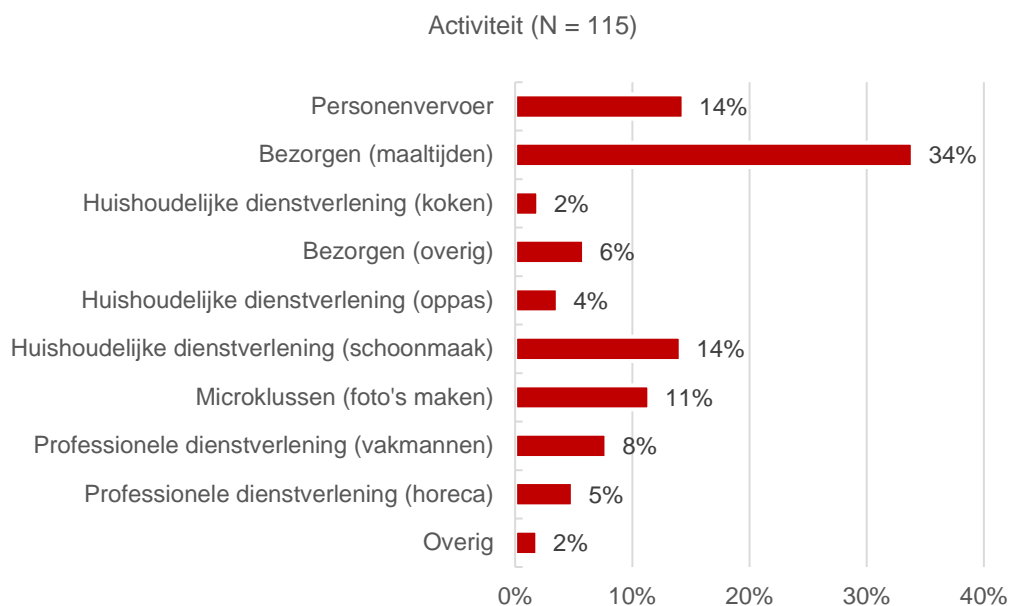
De enquête is door 5.166 respondenten volledig ingevuld en representatief uitgezet onder de Nederlandse beroepsbevolking. Er is sprake van een over-sampling onder jongeren, waar voor gecorrigeerd is door middel van een weging van de respondenten naar geslacht en leeftijd. Deze weging heeft ook plaatsgevonden voor de resultaten zoals deze zijn gepresenteerd in Tabel 3.1.

De inschatting van het aantal personen dat actief is als werker in de kluseconomie op basis van de enquête is zeer waarschijnlijk te hoog. We hebben het antwoord op de vraag voor welk platform de klusser actief is gelegd naast de informatie die van verschillende platforms (uit interviews en jaarverslagen) bekend over het aantal werkers in december 2017. Op basis van matching van beide bronnen lijkt er in de enquête sprake van een overschatting van gemiddeld een factor vijf voor de platforms waarvoor het aantal werkers bekend is. Op basis van de interviews en de enquêtes is daarmee de beste inschatting van het aantal actieve werkenden in de kluseconomie ongeveer 0,4 procent van het totaal aantal werkenden. Dit zijn ongeveer 34.000 werkers. Deze constatering impliceert dat het louter baseren van het aantal werkers in de kluseconomie op basis van enquêtes tot een flinke overschatting kan leiden.

De meeste werkers zijn actief in de maaltijdbezorging (Figuur 3.1). Andere activiteiten met relatief veel werkers zijn schoonmaken, personen vervoeren en foto's maken. Op basis van de interviews met platforms is bekend dat in deze verdeling het aandeel schoonmakers en maaltijdbezorgers

waarschijnlijk overschat wordt en het aandeel horecawerkers onderschat wordt. De reden is dat na de generieke correctie van het aantal werkers vanuit de enquête nog altijd sprake lijkt te zijn van een te hoog aantal werkers in de schoonmaak, terwijl het aantal horecawerkers te laag is. Er is in de enquête sprake van 115 werkers die actief zijn in de kluseconomie. Dat relatief beperkte aantal betekent dat de gepresenteerde cijfers op basis van deze enquête een relatief grote standaardafwijking hebben.

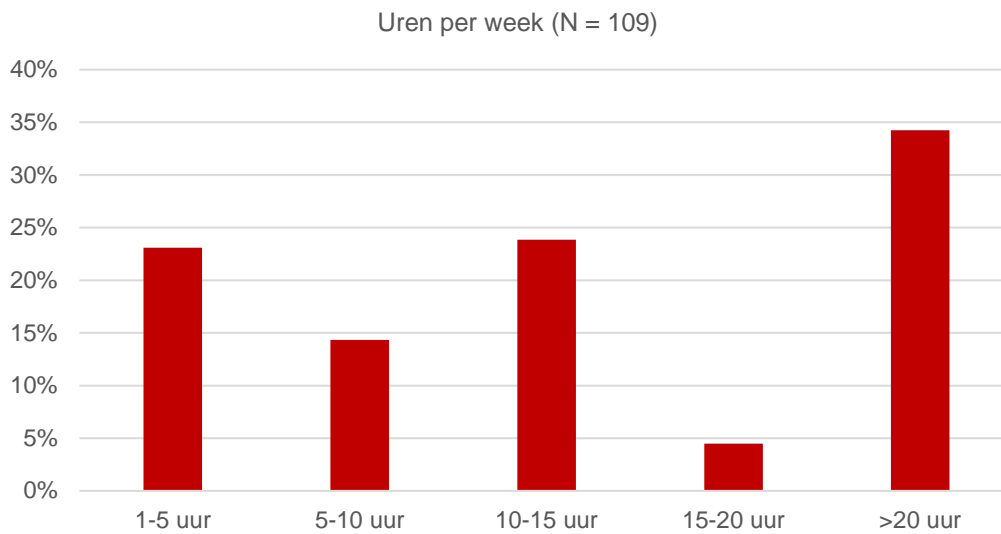
**Figuur 3.1** Eten bezorgen, personen vervoeren en schoonmaken zijn de meest voorkomende activiteiten in de kluseconomie



Bron: Enquête SEO (2017)

Tweederde van de werkers in de kluseconomie werkt minder dan 20 uur per week, van deze groep werkt een groot gedeelte zelfs minder dan 5 uur per week. Aan de andere kant werkt een derde van de werkers meer dan 20 per week. Figuur 3.2 laat een forse variatie in het aantal werkuren tussen werkers in de kluseconomie zien.

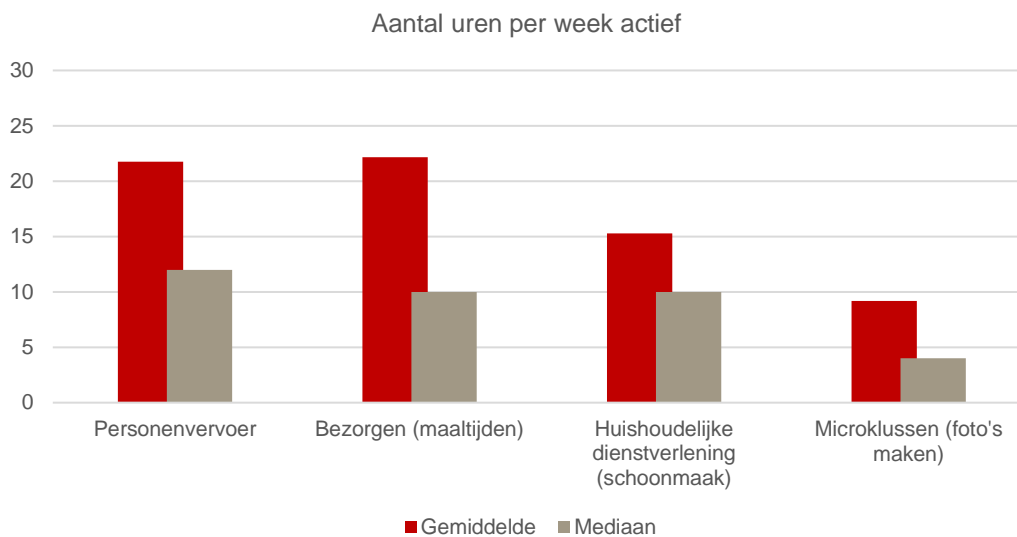
**Figuur 3.2** 36 procent van de werkers in de kluseconomie werkt meer dan 20 uur per week



Bron: Enquête SEO (2017)

Het aantal actieve uren verschilt aanzienlijk per activiteit. Gemiddeld genomen zijn taxichauffeurs en maaltijdbezorgers het meest actief, met meer dan 20 uur per week. De mediaan van het aantal actieve uren ligt echter voor deze activiteiten veel lager, namelijk tussen de 10 en 12 uur per week. Kluswerkers die foto's maken, maken het minste uren. Dit laat Figuur 3.3 zien. Voor andere activiteiten is het aantal waarnemingen onvoldoende om gedetailleerde uitsplitsingen te kunnen maken.

**Figuur 3.3** De helft van de taxichauffeurs, maaltijdbezorgers en schoonmakers is minder dan 10 uur per week actief



Bron: Enquête SEO (2017)



## 3.2 Kenmerken van kluswerkers

Het beeld dat op basis van de enquête naar voren komt is dat de werkers in de kluseconomie relatief jong zijn, qua opleiding een goede afspiegeling zijn van de Nederlandse beroepsbevolking, voor het overgrote deel minder dan een jaar actief zijn op een platform en niet van plan zijn duurzaam actief te zijn als werker via een platform. Achter dit gemiddelde beeld schuilt een flinke heterogeniteit, omdat bijvoorbeeld taxichauffeurs zich redelijk laten vergelijken met maaltijdbezorgers, maar niet goed met schoonmakers en mensen die foto's maken.

Een kwart van de werkers in de kluseconomie is jonger dan 25 jaar. Opvallend is dat de grootste groep tussen de 20 en 25 jaar is. Van deze groep geeft een relatief beperkt deel aan dat hun hoofdactiviteit het volgen van onderwijs is. Dit laat zien dat het idee dat kluswerk primair door studenten wordt uitgevoerd onjuist is. De meeste kluswerkers zijn namelijk ouder dan 25 jaar. Daarnaast is het aandeel studenten en scholieren onder de jongere groepen relatief beperkt. (zie Figuur 3.4)

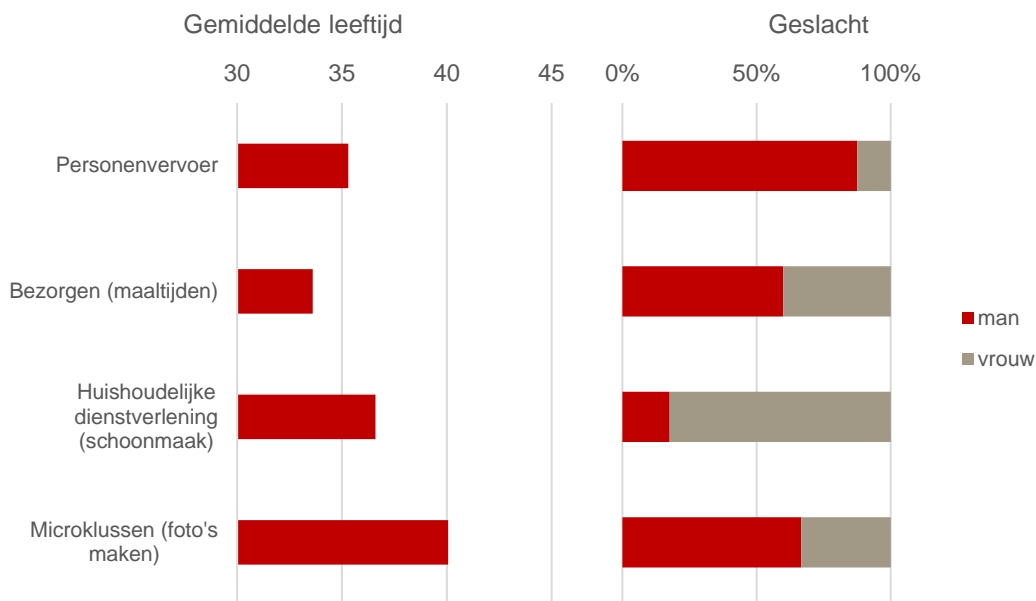
**Figuur 3.4** Een kwart van de werkers is jonger dan 25 jaar



Bron: Enquête SEO (2017)

De persoonskenmerken van werkers in de kluseconomie verschillen aanzienlijk naar activiteit. Zo zijn maaltijdbezorgers relatief jong, terwijl werkers die foto's maken een stuk ouder zijn. Taxichauffeurs zijn vrijwel altijd mannen, terwijl schoonmakers vrijwel altijd vrouwen zijn. Dit is in lijn met de reguliere verdeling van de geslachten over beroepen. Figuur 3.5 laat van de vier grootste activiteiten de verdeling in persoonskenmerken zien. Foto's maken omvat het grootste deel van de microtaken die in Nederland worden uitgevoerd. In het totaal is 60 procent van de werkers in de kluseconomie man.

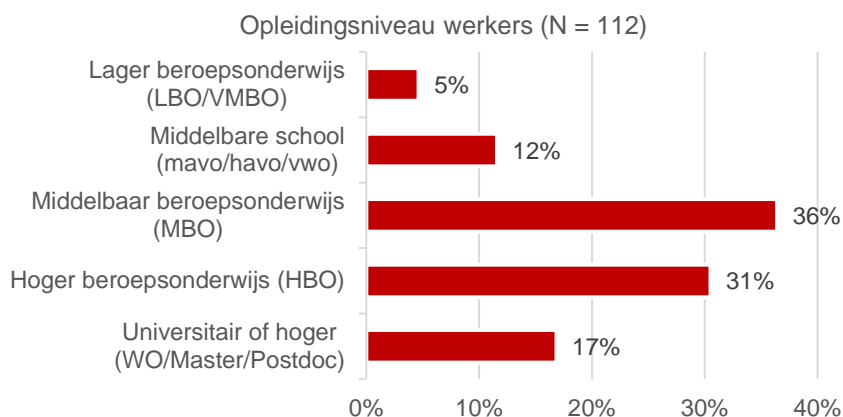
**Figuur 3.5** Bezorgers van eten zijn gemiddeld het jongst, schoonmakers zijn vaak vrouw en taxi-chauffeurs zijn vaak man



Bron: Enquête SEO (2017)

Ruim een derde van de werkers in de kluseconomie heeft een mbo-diploma. Daarnaast is bijna de helft hoogopgeleid (Figuur 3.6). Ondanks dat relatief veel kluswerk geen of slechts een zeer beperkte opleiding vraagt vanwege het gestandaardiseerde karakter van het werk, hebben veel kluswerkers minstens een startkwalificatie. Relevant is hierbij dat voor studenten en scholieren in deze vraag gekeken wordt naar het hoogst behaalde diploma, dit is bij hen meestal niet het uiteindelijk behaalde opleidingsniveau.

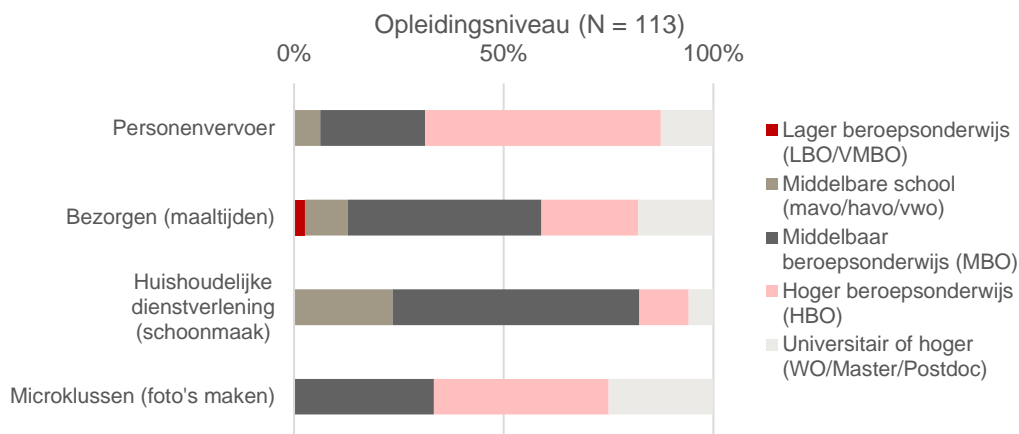
**Figuur 3.6** 47% van de werkers heeft minimaal een hbo- diploma



Bron: Enquête SEO (2017)

Het opleidingsniveau van werkers in de kluseconomie verschilt daarbij aanzienlijk naar type activiteit. Werkers die schoonmaken in huishoudens zijn relatief vaak laagopgeleid, terwijl werkers die foto's maken en personen vervoeren juist relatief vaak hoogopgeleid zijn. Dit laat Figuur 3.7 zien.

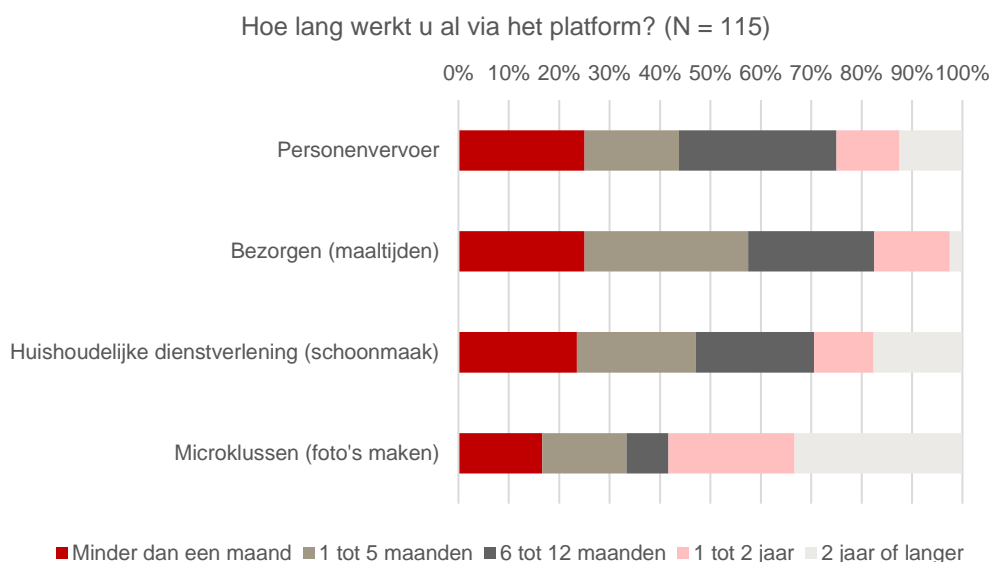
**Figuur 3.7 Klussers die personen vervoeren zijn relatief hoogopgeleid, schoonmakers zijn relatief vaak laagopgeleid**



Bron: Enquête SEO (2017)

Tweederde van de werkers in de kluseconomie is minder dan een jaar werkzaam via het platform waarvoor zij nu actief zijn. Dat geldt vooral voor maaltijdbezorgers, schoonmakers en taxichauffeurs. Aan de andere kant is ongeveer 15 procent al minstens twee jaar actief. Dit geldt bijvoorbeeld relatief veel voor werkers die microklossen uitvoeren. Dit laat Figuur 3.8 zien. Dit komt overeen met de recente opkomst van de maaltijdbezorgers in Nederland. Het laat ook zien dat er veel dynamiek is in de kluseconomie en dat de meeste mensen het zien als een tijdelijke of bijbaan. Dit beeld komt goed overeen met het relatief gering aantal uren dat werkers actief zijn.

**Figuur 3.8 Meeste kluswerkers pas kort actief via hun platform**

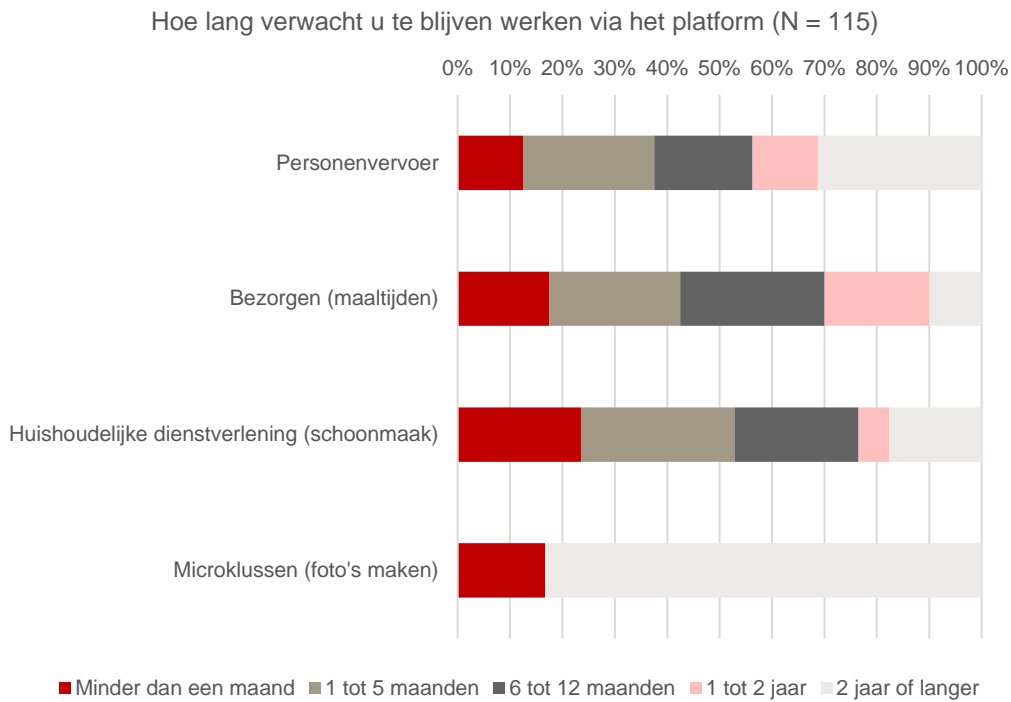


Bron: Enquête SEO (2017)

Ruim de helft van de werkers in de kluseconomie is van plan om minder dan een jaar te blijven werken via het platform waarvoor zij nu actief zijn. Dat geldt vooral voor maaltijdbezorgers,

schoonmakers en taxichauffeurs. Aan de andere kant wil ongeveer een derde nog lang via het platform blijven werken. Dat geldt relatief veel voor werkers die foto's maken (Figuur 3.9). Hieruit blijkt dat bij het personenvervoer, de maaltijdbezorging en in de schoonmaak de dynamiek zeer hoog is. Werkers zijn kort actief en een meerderheid van de werkers verwacht minder dan een jaar te blijven werken via hun platform.

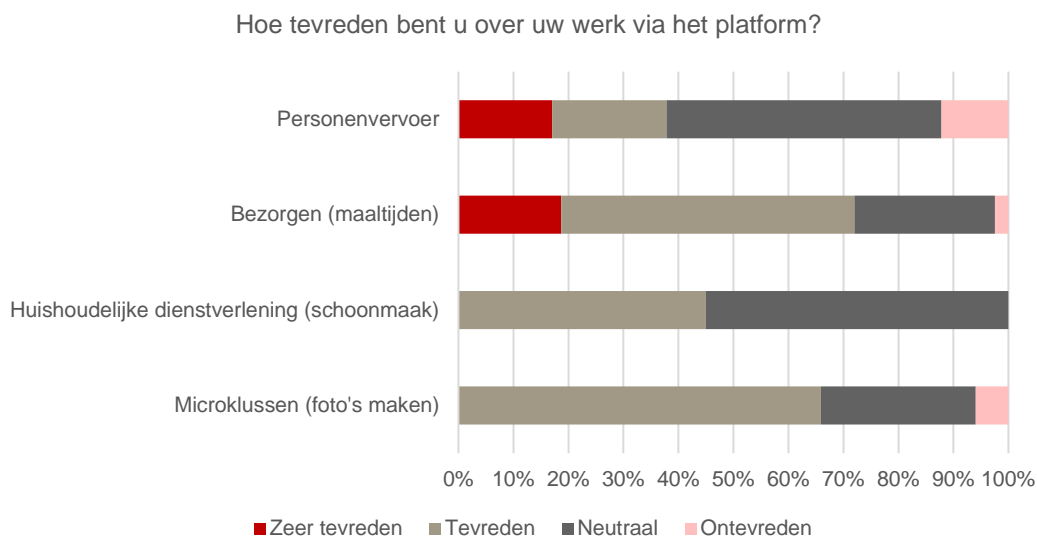
**Figuur 3.9** Aandeel werkers dat via platform wil blijven werken verschilt per activiteit



Bron: Enquête SEO (2017)

Bijna tweederde van de werkers in de kluseconomie geeft in de enquête aan tevreden te zijn. Minder dan vijf procent geeft aan ontevreden te zijn. Zoals Figuur 3.10 laat zien, is de tevredenheid relatief hoog onder maaltijdbezorgers. Aan de andere kant is het aandeel ontevreden of neutraal gestemde werkers het grootst onder schoonmakers en taxichauffeurs. Voor schoonmakers bleek al dat zij relatief vaak snel willen stoppen met werken via een platform. Datzelfde is ook het geval voor maaltijdbezorgers, maar zij lijken dit niet te willen doen vanwege ontevredenheid met hun werk via het platform.

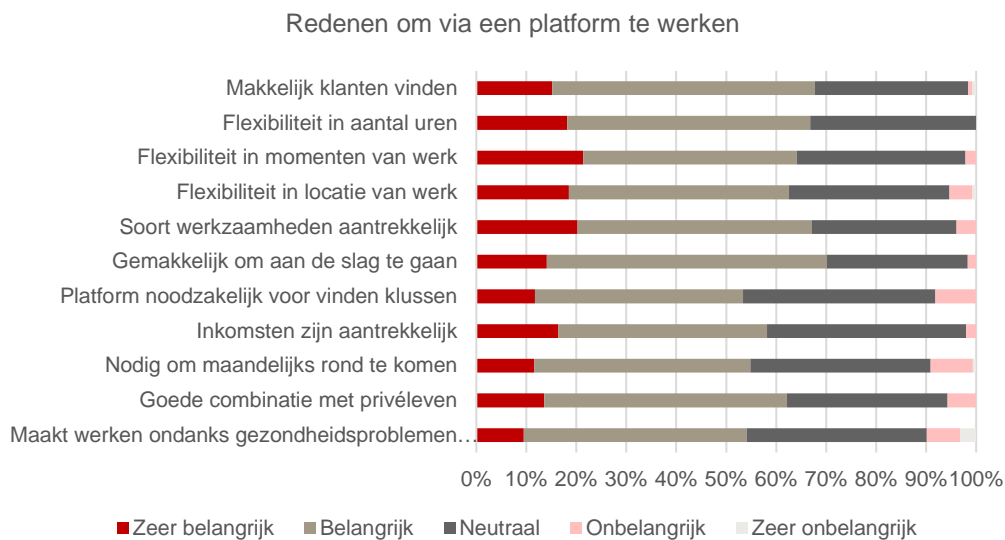
**Figuur 3.10 Taxichauffeurs en schoonmaker relatief ontevreden met hun werk**



Bron: Enquête SEO (2017)

Er zijn meerdere belangrijke redenen voor werkers om in de kluseconomie actief te zijn (Figuur 3.11). Werkers geven in de enquête relatief vaak aan dat ze het waarderen dat ze flexibel zijn in wanneer en hoeveel ze kunnen werken. Ook wordt het gewaardeerd dat ze makkelijk klanten kunnen vinden en dat er sprake is van lage drempels om als kluswerker aan de slag te gaan.

**Figuur 3.11 Vooral flexibiliteit, soort werk en lage toegangsdrempels aantrekkelijk voor kluswerkers**



Bron: Enquête SEO (2017)

## 3.3 Groei en potentie

De tweede vraag die in dit hoofdstuk beantwoord wordt, gaat over de groei en de potentie van de kluseconomie. Hoe heeft deze zich ontwikkeld en hoe zou deze zich kunnen gaan ontwikkelen? Voor de beantwoording hiervan zijn dezelfde bronnen gebruikt (de enquête onder de beroepsbevolking en interviews met platforms).

### 3.3.1 Groei

De kluseconomie is fors gegroeid in de afgelopen jaren. Met de opkomst van het internet zijn de eerste platforms ontstaan waarop particulieren en bedrijven digitaal via een website hun diensten konden aanbieden. Dit zijn bijvoorbeeld Marktplaats en Werkspot. Met de opkomst van de smartphone aan het eind van de jaren '00 is het ook mogelijk geworden om via een app in plaats van een website te gaan werken. Daarbij was foto's nemen de eerste activiteit die in Nederland via de kluseconomie betaald via een app kon worden uitgevoerd. Dit is namelijk sinds het begin van het huidige decennium mogelijk. Bedrijven als Marktplaats en Werkspot die zijn ontstaan vanuit een website zijn sindsdien ook apps gaan ontwikkelen. Sinds eind 2012 is Uber actief in Nederland, wat als eerste platform de taximarkt betrad. Nadien hebben ook enkele buitenlandse partijen op succesvolle wijze de maaltijdbezorging- en schoonmaakmarkt betreden. Het gaat om jonge bedrijven die gebruikmaken van de mogelijkheden om vraag en aanbod efficiënter bij elkaar te brengen. Hierdoor ontstaat werkgelegenheid.

Als wordt uitgegaan van de huidige omvang van activiteiten gecombineerd met de hiervoor geschetste historie, dan is de inschatting dat het aantal werkers in de kluseconomie eind 2017 13 keer zo groot is als in 2005, 8 keer zo groot als in 2010 en 2 keer zo groot als in 2015. In 2005 was er dus nog geen sprake van smartphones, in 2010 kwam het smartphonegebruik op en in 2015 zijn buitenlandse platformbedrijven actief geworden in Nederland. Dat heeft zijn weerslag gehad op de groei van de kluseconomie.

### 3.3.2 Potentie

De platforms zelf hebben over het algemeen een flinke groeiambitie, waarbij zij het aantal gewerkte uren of afgeronde klussen per platform flink willen laten groeien. Dit gaat in veel gevallen om een ambitie om de komende jaren minstens te verdubbelen. De meeste platforms geven aan vooral te willen groeien door een sterke uitbreiding van hun huidige activiteiten. Dit zien zij gebeuren omdat deze activiteiten ofwel nu nog vaak buiten de platformeconomie worden uitgevoerd (zoals schoonmaken van huizen of inval-horecawerk) ofwel omdat zij denken dat de markt waarin zij opereren nog flink kan groeien (bijvoorbeeld maaltijdbezorging). Hierbij speelt vaak een regionale component een grote rol, omdat veel platforms alleen in bepaalde grotere stedelijke gebieden actief zijn. In de toekomst willen zij uitbreiden naar meerdere regio's en soms landelijk dekkende dienstverlening aanbieden. Dat vraagt wel om voldoende vraag naar de via hen aangeleverde diensten om zo'n uitbreiding rendabel te kunnen maken en om voldoende aanbod van werkers die de diensten uitvoeren. Als deze ambities waargemaakt kunnen worden, dan zou de omvang van de huidige activiteiten inderdaad in enkele jaren kunnen verdubbelen. Specifiek voor de maaltijdbezorging is het volgens verschillende gesprekspartners waarschijnlijk dat er een consolidatie zal plaatsvinden in de

komende jaren. Soortgelijke consolidaties vinden op dit moment bijvoorbeeld plaats in het Verenigd Koninkrijk.

De tweede optie voor groei van de totale kluseconomie is het uitbreiden van activiteiten die op deze manier worden uitgevoerd. Zoals hiervoor aangegeven hebben de meeste geïnterviewde platforms relatief weinig ambities om op de korte termijn zich op andere markten te gaan begeven. Dat neemt niet weg dat het mogelijk is voor toetreders om zich met een platformmodel op een nieuwe markt te begeven, of dat activiteiten die nu slechts zeer beperkt via platforms worden uitgevoerd veel groter worden. Nieuwe technologie maakt het afsplitsen van taken steeds eenvoudiger. Hierdoor ontstaat een behoefte bij bedrijven om niet-kerntaken af te stoten. Als gevolg ontstaan nieuwe mogelijkheden voor platforms om deze taken op een gestandaardiseerde manier uit te gaan voeren en aan te bieden. Een andere trend is dat steeds meer huishoudelijke taken worden uitbesteed, waardoor een markt voor persoonlijke dienstverlening ontstaat. Op basis van deze (latente) vraag kunnen nieuwe platforms de markt betreden met nieuwe proposities. Groei zou er bijvoorbeeld specifiek kunnen zijn voor vormen van huishoudelijke dienstverlening waarvoor in beperkte mate nu platforms actief zijn als tuinieren of koken. Hiervoor zou bijvoorbeeld een vergelijkbaar platformmodel kunnen worden opgezet als nu al bestaat voor schoonmaakdiensten. Een andere vorm van nieuwe activiteiten waarin ruimte zou kunnen zijn voor groei van de kluseconomie is de bezorging van post en pakketten. Dit omdat in de hieraan gerelateerde maaltijdbezorging al een transformatie bezig is in de richting van meer werk via de platforms. Enkele bedrijven die nu bezig zijn met maaltijdbezorging geven echter aan weinig potentie te zien in de bezorging van post en pakketten volgens hun businessmodel. De reden is dat op dit moment de mogelijkheden om hierin winstgevend te worden te klein zijn.

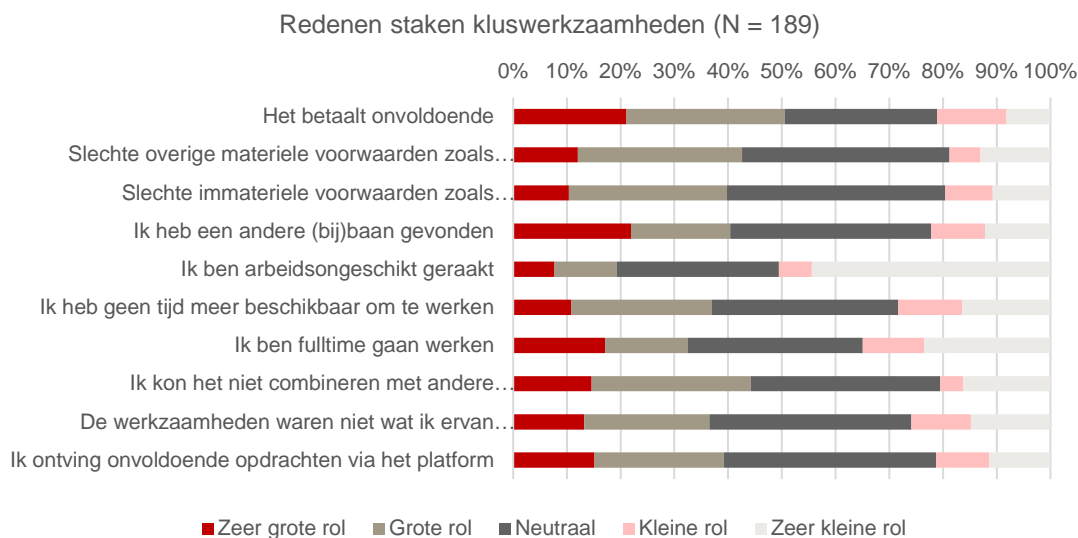
Ten derde is het mogelijk dat kluswerk gericht op zakelijke klanten gaat groeien. Dit geldt specifiek voor korte termijn en/of invalklussen voor relatief gestandaardiseerde activiteiten. Nu is dit bijvoorbeeld al het geval voor horecawerkzaamheden, maar ditzelfde zou ook kunnen gebeuren voor andere activiteiten waarvoor nu vaak uitzendkrachten worden ingezet of zouden kunnen worden, zoals voor invalklussen in bijvoorbeeld het onderwijs en de zorg. Als dat inderdaad zo zou zijn, dan zou de omvang van de kluseconomie nog flink kunnen groeien.

#### **Personen met een eerdere betrekking in de kluseconomie**

In de enquête geeft een groep van ongeveer vier procent van de beroepsbevolking aan ooit als kluswerker actief te zijn geweest. Aangezien opgemerkt is dat het aandeel werkers overschat wordt in de enquête, is het daadwerkelijke aandeel waarschijnlijk kleiner. Uitgaande van de eerder gebruikte overschattingfactor van vijf, zou het daadwerkelijke aandeel ex-klussers op 0,8 procent liggen. Dit is ook in lijn met de eerder geschetste ontwikkeling van de groei van de kluseconomie.

De belangrijkste reden dat werkers zijn gestopt, is dat het werk via het platform onvoldoende betaalt. Overige redenen zijn matige overige materiële arbeidsvoorwaarden en het moeizaam kunnen combineren van het werk via het platform met andere werkzaamheden. Ook wordt regelmatig genoemd het vinden van een baan of het niet meer kunnen combineren met andere activiteiten. Deze redenen hebben ermee te maken dat werk in de kluseconomie voor veel werkers een bijbaan of nevenactiviteit is en in sommige gevallen mogelijk een opstap naar regulier werk of een tijdelijke overbrugging van een periode zonder werk.

**Figuur 3.12 Kluswerkers stoppen vooral vanwege betaling en combinatie met andere activiteiten**

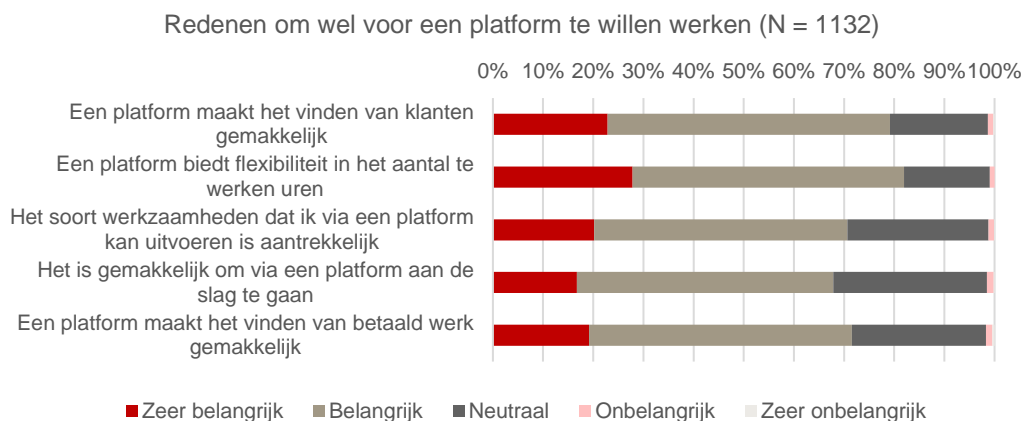


Bron: Enquête SEO (2017)

### Personen die aangeven wel via een platform te willen werken

24 procent van de respondenten in de enquête geeft aan voor een platform te willen werken. Ook dit is waarschijnlijk een overschatting, omdat de aard van de werkzaamheden (relatief kortdurende en gestandaardiseerde klussen) in de kluseconomie correleert met het invullen van betaalde enquêtes die via het internet worden uitgezet. Figuur 3.13 laat zien dat de redenen om aan de slag te willen in de kluseconomie divers zijn, maar vooral liggen in de grote flexibiliteit die werk in de kluseconomie geeft en het eenvoudig vinden van klanten. Ook uit de interviews met werkers in de kluseconomie is gebleken dat zij deze punten als positief ervaren.

**Figuur 3.13 Met name de flexibiliteit maakt werken via een platform aantrekkelijk**



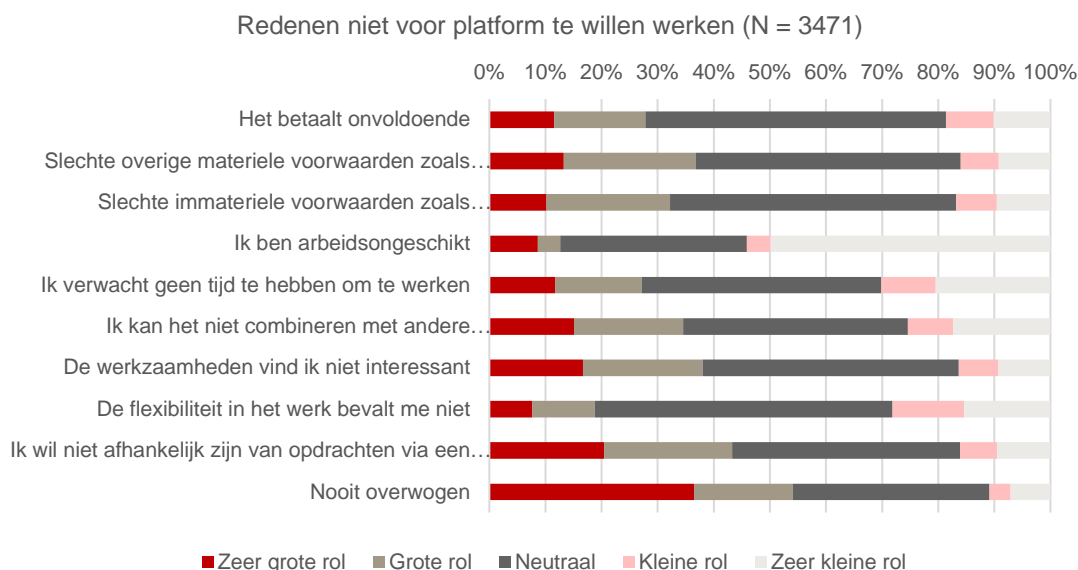
Bron: Enquête SEO (2017)



### Personen die aangeven niet via een platform te willen werken

Aan de andere kant geeft 76 procent van de respondenten aan niet via een platform te willen werken. Dit is waarschijnlijk een onderschatting van het aandeel, omdat in de enquête van een overschatting sprake is wanneer het gaat om het aantal werkers in de kluseconomie. Zoals Figuur 3.14 laat zien heeft het merendeel van de mensen die niet via de kluseconomie willen werken het nooit overwogen. Andere redenen zijn dat ze de werkzaamheden niet interessant vinden, niet afhankelijk willen zijn van een platform of de arbeidsvoorwaarden onvoldoende vinden.

**Figuur 3.14** 54% van de respondenten geeft aan nooit te hebben overwogen via een platform te gaan werken; 43% wil niet afhankelijk zijn van opdrachten via een platform



Bron: Enquête SEO (2017)

### Conclusie

Op basis van deze twee bronnen is het aannemelijk dat er flinke groeipotentie is voor de kluseconomie. Dit omdat zowel de platforms groeiambities hebben, omdat er meer werkzaamheden via platformwerk zouden kunnen worden uitgevoerd en omdat er een flinke groep mensen is die potentieel via de kluseconomie zouden willen werken. Een verdubbeling van het aantal werkenden van de kluseconomie binnen enkele jaren is goed mogelijk. Op de langere termijn zou de groei nog veel groter kunnen zijn. Hierbij zijn uiteraard veel factoren mogelijk van invloed, zoals mogelijke veranderingen in de wetgeving, de mate waarin platforms daadwerkelijk weten te groeien, er inderdaad genoeg werkers beschikbaar zijn en of platformwerk zich over meer activiteiten weet te verspreiden.



## 4 Werkpraktijk en bedrijfsmodellen

*De organisatie van werk vindt op verschillende manieren plaats, waarbij het meest wordt gewerkt met zelfstandige ondernemers. De toegang tot werk via een platform is laagdrempelig, waarbij de werker voor werk en inkomen relatief afhankelijk is van het platform.*

De werkpraktijk van werkers in de kluseconomie is mogelijk anders dan in andere vormen van werk. Het gaat om jonge bedrijven die door de nieuwe technologie onder meer de factor 'arbeid' op een andere manier inrichten dan in traditionele bedrijven waar werkers iedere dag naar een productielocatie komen om hun werk te doen. De precieze bedrijfsmodellen die worden gebruikt zijn daarbij ook nog eens zeer verschillend. Om een goed beeld van de bedrijfsmodellen en de werkpraktijk te krijgen, zijn werkers gedetailleerd ondervraagd in de enquête. Daarnaast zijn vijf focusgroepen gehouden met werkers van diverse platforms om een indruk te krijgen van hun werkpraktijk. Ook zijn er vijf telefonische interviews gevoerd met werkers. Verder zijn interviews gehouden met vakbonden en werkgeversorganisaties. Beschikbare algemene voorwaarden en contracten zijn bestudeerd en ten slotte zijn door het onderzoeksteam werkbezoeken gebracht aan diverse platforms waarbij nadrukkelijk is stilgestaan bij de werking van het platform en de rechten en plichten van werkers.

Dit hoofdstuk rapporteert feitelijke bevindingen op basis van interviews, de enquête en focusgroepen. We bespreken de werkpraktijk en de bedrijfsmodellen in vier onderdelen: (i) organisatie factor arbeid algemeen, (ii) werving en selectie, (iii) toedeling van werk en (iv) verdiensten en betalingsstromen. Hierbij komen, verspreid door de onderdelen, de verschillende kwalificatiecriteria zoals omschreven in paragraaf 2.3.1 aan de orde.

### 4.1 Organisatie van de factor arbeid

De eerste en meest voorkomende situatie is dat platformwerkers als opdrachtnemer worden beschouwd waarbij de overeenkomst van opdracht wordt aangaan met de uiteindelijke afnemer van de dienst of met het platform. Dit geldt voor ongeveer 60 procent van de werkers in de kluseconomie. In de tweede situatie is dat beoogd wordt dat sprake is van een arbeidsovereenkomst tussen de werker en het platform. Dit geldt voor ongeveer 15 procent van de werkers in de kluseconomie. De derde situatie die voorkomt is dat beoogd wordt dat gewerkt wordt onder de voorwaarden van de Regeling Dienstverlening aan Huis. Dit geldt ook voor ongeveer 15 procent van de werkers in de kluseconomie. De laatste situatie is dat werkers actief zijn als opdrachtnemer, zonder dat ze ondernemer zijn. Dit geldt voor ongeveer 10 procent van de werkers in de kluseconomie. Er is geen melding gemaakt van een fictieve dienstbetrekking.

## Oprachtnemers

De meest voorkomende situatie is dat werkers als opdrachtnemer worden beschouwd.<sup>30</sup> Het gaat meestal om zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), maar in een enkel geval ook om zelfstandigen met personeel. Er is soms sprake van een opdrachtovereenkomst met het platform en soms met de uiteindelijke afnemer van de dienst. Uit de gesprekken met de platforms die werken met opdrachtnemers komt naar voren dat zij bij het inrichten van het bedrijfsmodel zoveel mogelijk rekening houden met de in paragraaf 2.3.1 genoemde criteria en gezichtspunten om te voorkomen dat de arbeidsrelatie met de werker anders wordt gekwalificeerd dan als opdrachtovereenkomst. Dit is terug te zien in de bestudeerde contracten en algemene voorwaarden en in de wijze waarop aan de werkpraktijk invulling wordt gegeven.

Sommige onderzochte platforms waar met dit model wordt gewerkt, nemen in de algemene voorwaarden en/of in andere uitingen op dat tussen het platform en de werker geen andere relatie ontstaat dan een 'gebruiksovereenkomst'<sup>31</sup> ten aanzien van het gebruik van de website of de app. Vaak wordt vermeld dat de werker een 'opdrachtovereenkomst' sluit met de uiteindelijke afnemer. Een enkel platform werkt met door de Belastingdienst goedgekeurde modelcontracten tussen werker en de afnemer van de dienst.<sup>32</sup> Er zijn ook platforms die zelf een opdrachtovereenkomst met de werker sluiten, bijvoorbeeld in de maaltijdbezorging. Platforms geven aan dat ze dit model gebruiken, omdat het past bij hun rol en aansluit bij de voorkeuren van hun werkers. De werkers hechten aan een mate van relatief grote vrijheid om te bepalen wanneer en hoeveel ze werken, zo is gebleken uit het vorige hoofdstuk en uit de focusgroepen.

Werkers hebben blijkens de verschillende algemene voorwaarden de mogelijkheid om zich te laten vervangen. Dit betekent in de praktijk soms dat werkers het platform zelf kunnen gebruiken om eventuele vervanging te regelen als de klus toch niet kan worden uitgevoerd.

Platforms die op deze wijze werken staan toe dat werkers andere werkzaamheden verrichten, ook via andere platforms. Ook mogen de werkers zelf bepalen wanneer en hoeveel uren zij werken. Wel moeten ze aan minimumeisen voldoen om nieuwe klussen te krijgen (zie hierover paragraaf 4.2). Daarnaast kunnen werkers in beginsel zelf bepalen op welke wijze ze klussen exact uitvoeren. Zo zijn bij maaltijdbezorgers de werkers die een opdrachtovereenkomst hebben gesloten vrij om te bepalen welke route zij afleggen als zij een maaltijd bezorgen, terwijl de werkers die werknemer zijn, verplicht zijn om de route te volgen die de app (het platform) voorschrijft. Een uitzondering hierop is het taxiplatform Uber. Chauffeurs zijn verplicht de route te volgen die hun app (het platform) aangeeft.

Een vergelijkbaar verschil is er bij eventuele bedrijfskleding, benodigd kapitaal om klussen te kunnen uitvoeren (gereedschap, warmhoudtassen etc.) of andere uitingen waarop een logo van het platform te zien is. Werkers die een opdrachtovereenkomst hebben gesloten, zijn vrij om te kiezen

<sup>30</sup> Werkers en platforms spreken zelf van zzp'ers, (zelfstandig) ondernemers, zelfstandigen of opdrachtnemers. Wij hanteren de juridische term 'opdrachtnemer'. In deze paragraaf wordt beschreven wat partijen hebben afgesproken en wat de werkpraktijk is. De vraag of de relatie tussen platform en werker daadwerkelijk kwalificeert als opdrachtnemer is op basis van deze verzamelde en gecombineerde informatie niet te beantwoorden.

<sup>31</sup> Er worden door de diverse platforms verschillende bewoordingen gebruikt.

<sup>32</sup> Hiermee wordt bereikt dat, indien de feitelijke situatie overeenkomt met de overeenkomst, geen sprake is van een (fictieve) dienstbetrekking. Of de werker als ondernemer wordt aangemerkt in de zin van de Wet IB is hiermee niet gezegd. Er zou ook sprake kunnen zijn van 'resultaat uit overige werkzaamheden'.

welke kleding zij dragen tijdens het uitvoeren van een klus en welk kapitaal zij inzetten. Werkers die een arbeidsovereenkomst hebben, zijn dat niet.

Werkers die op basis van een opdrachtovereenkomst werken zijn zelf verantwoordelijk voor het verzekeren van risico's. Zij kunnen onder omstandigheden wel hun opdrachtgever (het platform) aansprakelijk stellen als ze tijdens het uitvoeren van een klus schade lijden.<sup>33</sup> Er is een platform dat zelf een verzekering heeft om deze aansprakelijkheid af te dekken. Tijdens de focusgroepen geven werkers van dit platform aan hier via een e-mail over ingelicht te zijn, waarna ook duidelijk wordt dat niet alle aanwezige werkers op de hoogte zijn (van deze e-mail). Voor een eventuele verzekering voor schade aan (bezittingen van) derden of de opdrachtgever zijn de opdrachtnemers zelf verantwoordelijk. Sommige platforms geven aan genegen te zijn een aansprakelijkheidsverzekering voor hun werkers te willen afsluiten, maar dat dit niet mogelijk is in verband met het opdrachtnemerschap van hun werkers: een verzekering zou kunnen worden gezien als aanwijzing dat sprake is van een arbeidsovereenkomst. Verzekeringen voor arbeidsongeschiktheid of werkloosheid moeten werkers ook zelf regelen. Uit de focusgroepen komt naar voren dat slechts een heel klein deel van de werkers dat doet. Werkers zijn wel op de hoogte van de mogelijkheden, maar vinden deze verzekeringen vaak te duur. Daarnaast ziet een groot aantal werkers hun baan als een tijdelijke bijbaan om in hun onderhoud te voorzien als student of tijdelijk werkloze. Zij zijn gericht op het maximaliseren van het kortetermijninkomen en bekommeren zich nauwelijks over een toekomst als werker in de kluseconomie. Werkers die wel verzekeringen (op één of meer van de bovengenoemde terreinen) hebben afgesloten, zijn vaak werkers die naast het platformwerk ook andere activiteiten als zelfstandige ontplooiën of dat voorheen langere tijd gedaan hebben.

Platforms stellen regelmatig de eis dat werkers die als opdrachtnemer werken via een platform worden geacht een btw-nummer hebben. Fiscaal gezien is het de bedoeling dat ze aangifte als ondernemer doen.<sup>34</sup> Zij betalen vervolgens inkomstenbelasting over hun nettowinst als ondernemer verminderd met een eventuele zelfstandigenaftrek (en startersaftrek, MKB-winstvrijstelling en mogelijk andere fiscale ondernemersregelingen).<sup>35</sup> Als zij kwalificeren als ondernemer in de zin van de BTW, kan ook de kleine-ondernemersregeling van toepassing zijn, zie hierover paragraaf 2.3.2. Hun nettowinst is de omzet die zij verkrijgen minus hun bedrijfskosten (zoals kosten voor materiaal). Sommige platforms stellen als eis dat de werkers zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Sommige opdrachtnemers geven in de focusgroepen aan dat zij tevreden zijn met hun status omdat zij er geen behoefte aan hebben om voor een baas in loondienst te werken. Anderen zijn juist op zoek naar een baan als werknemer en nemen de status als opdrachtnemer tijdelijk voor lief. De redenen daarvoor zijn verschillend. Sommige werkers willen later bijvoorbeeld werk vinden in hun studierichting. Andere werkers vinden de sociale bescherming te beperkt om op langere termijn actief te zijn als opdrachtnemer.

---

<sup>33</sup> Art. 7:406 lid 2 BW. Dit is regeland recht, dus partijen kunnen deze aansprakelijkheid uitsluiten.

<sup>34</sup> Als wij in dit rapport spreken over een ondernemer, dan wordt het ondernemersbegrip voor de inkomstenbelasting bedoeld, tenzij anders aangegeven.

<sup>35</sup> Zie Ter Weel et al. (2017) voor een uitgebreide beschrijving en evaluatie van de fiscale ondernemersregelingen in Nederland.

## Werknemers

De tweede situatie die voorkomt is dat werkers een arbeidsovereenkomst hebben met het platform. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij maaltijdbezorgers, waarbij in één geval de werkers in dienst zijn bij een derde partij.

Bij werkers die op basis van een arbeidsovereenkomst werken is sprake van flexibele contracten voor bepaalde tijd met een flexibel aantal uren. Daarbij komen zowel nulurencontracten als min-max-contracten voor – zoals beschreven in paragraaf 2.3.1. Er zijn geen platformwerkers als werknemer aangetroffen die een contract hebben onbepaalde tijd of een contract met een vast aantal uren. De werknemers krijgen betaald op basis van uurloon.

De werknemers dienen wel voor een eigen fiets en telefoon te zorgen, overige spullen (jas, helm, warmhoudbox) worden door het platform verschaft, tegen betaling van een borg. De werknemers mogen niet voor concurrenten werken, maar in de praktijk wordt hier niet op gehandhaafd. Werknemers kunnen in grote mate zelf bepalen wanneer ze werken. Zij kunnen zich inschrijven voor bepaalde *shifts* (zie hierover paragraaf 4.3) en het succesvol inschrijven leidt tot aanbod van werk in de betreffende uren. Platforms maximeren vaak het aantal werkers dat zich per shift kan inschrijven, gebaseerd op de verwachte vraag op dat moment. Als iemand toch niet beschikbaar is, is het mogelijk om zich tijdig af te melden. Het maximeren gebeurt om voldoende aanbod van werk te creëren. Ditzelfde systeem met *shifts* wordt ook gebruikt voor opdrachtnemers. Platforms maximeren vaak het aantal werkers dat zich per *shift* kan inschrijven, gebaseerd op de verwachte vraag op dat moment. Als iemand toch niet beschikbaar is, is het mogelijk om zich tijdig af te melden.

Werknemers hebben over het algemeen sociale bescherming conform de wettelijke minimumeisen. Dat houdt in dat er sprake is van loondoorbetaling bij ziekte (meestal vanaf de derde ziektedag, de eerste twee dagen zijn dan ex art. 7:629 lid 9 BW aangemerkt als wachtdagen). Een pensioenvoorziening hebben de werknemers bij de platforms waarover informatie is verzameld niet. Er is geen wettelijke verplichting tot het aanbieden van een pensioen. Platforms gaan ervan uit dat zij niet onder de verplicht gestelde bedrijfstakpensioenregelingen vallen. Uit de interviews met vakbonden blijkt dat zij van mening zijn dat de platforms in de maaltijdbezorging onder de algemeen verbindend verklaarde cao van het beroepsgoederenvervoer vallen. Indien dat het geval zou zijn, zou er loondoorbetaling bij ziekte vanaf de eerste ziektedag moeten plaatsvinden en zouden platforms en werknemers deel moeten nemen aan het relevante verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfonds en het relevante O&O-fonds. Tijdens de focusgroepen geeft het merendeel van de platformwerkers aan dat pensioenopbouw op dit moment geen prioriteit heeft. Zij zijn negatief over een daling in hun huidige inkomen in ruil voor de opbouw van pensioen.

Werknemers betalen logischerwijs inkomstenbelasting – via inhouding door de werkgever – en over hun salaris worden premies werknemersverzekeringen afgedragen. Zij zijn daarmee verzekerd tegen werkloosheid (WW), ziekte (Ziektewet) en arbeidsongeschiktheid (WIA). Daarnaast is de werkgever aansprakelijk voor schade die tijdens de uitvoering van het werk wordt geleden of veroorzaakt (met uitzondering van opzet of bewuste roekeloosheid).

Een probleem, waarvan meerdere platforms melding hebben gemaakt in de gesprekken, is dat de inzetbaarheid van hun werknemers onbetrouwbaar en onvoorspelbaar is. Regelmatig komen werknemers niet ‘opdagen’ terwijl zij wel hebben ingetekend op de betreffende shift. Het ‘opdagen’

werkt in dit geval digitaal, waarbij het gaat om het op de afgesproken tijd en in het afgesproken gebied in te loggen op de app van het platform om aan de slag te gaan. Het probleem van het hoge ongeoorloofde verzuim geldt volgens de platforms specifiek bij slecht weer. Dit creëert een probleem voor het platform, omdat de vraag naar hun diensten bij slechte weersomstandigheden juist groot is. Ongeoorloofd verzuimende werknemers krijgen niet betaald. De relatie tussen platforms en werknemers is anders dan die we kennen in de traditionele relatie tussen werkgever en werknemer. Het grootste verschil is dat het contact tussen de twee partijen niet of nauwelijks fysiek is en dat werkgever en werknemer elkaar weinig fysiek ontmoeten. Ook is er nauwelijks contact tussen werknemers onderling. Dit leidt ertoe dat het commitment richting de werkgever en collega's laag is. Voor platforms kan dit één van de redenen zijn om over te schakelen op een model waarin met opdrachtnemers wordt gewerkt. Zij maken uit het gedrag onder werkers op dat werkers meer flexibiliteit willen dan het werknemersmodel kan bieden. Bovendien verzuimen opdrachtnemers volgens platforms minder vaak.

### **Regeling Dienstverlening aan Huis**

De derde situatie die voorkomt is dat de Regeling Dienstverlening aan Huis van toepassing wordt beschouwd. Deze situatie komt in elk geval voor bij de schoonmaakdiensten voor particulieren. Uit de algemene voorwaarden en andere uitingen van het platform volgt dat het de bedoeling is dat een overeenkomst ontstaat tussen de werker en het huishouden waarvoor hij werkt. De overeenkomst wordt vormgegeven door de algemene voorwaarden van het platform. De overeenkomst kan een arbeidsovereenkomst of opdrachtovereenkomst zijn. De verwijzing naar de Regeling Dienstverlening aan huis duidt erop dat het in ieder geval de bedoeling is dat gewerkt wordt op basis van een arbeidsovereenkomst, omdat zonder de arbeidsovereenkomst de Regeling Dienstverlening aan Huis niet van toepassing is (zie voor de inhoud van de Regeling Dienstverlening aan Huis paragraaf 2.3.1). Conform de algemene voorwaarden is het huishouden waar gewerkt wordt degene die bepaalt welke activiteiten een werker moet uitvoeren en op welke wijze de werker dat moet doen.

In de algemene voorwaarden is opgenomen dat de werker aansprakelijk is voor schade die de klant lijdt door tekortkomingen in de uitvoering van het werk in geval van opzet of grove nalatigheid van de werker. Daarnaast heeft het platform een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor dit type schade waarbij de werkers zijn meeverzekerd. Dit geldt voor schades die € 350 tot € 5 miljoen bedragen. Tijdens de focusgroepen is gebleken dat de werkers niet altijd op de hoogte zijn van deze verzekering. Ook is het onduidelijk of deze verzekering in de toekomst blijft bestaan. In de praktijk geven werkers aan dat schades meestal in onderling overleg met de opdrachtgever worden afgehandeld.

Opvallend is dat werkers zich er veelal niet van bewust zijn dat ze conform de Regeling Dienstverlening aan Huis actief zijn. Ze gaan er meestal vanuit dat ze als zzp'er (opdrachtnemer) actief zijn. Ze zijn zich er ook niet altijd van bewust dat het huishouden waar zij werken de juridische wederpartij is. Hoewel het mogelijk is om vrijwillig deel te nemen aan de werknemersverzekeringen, blijkt in de praktijk dat van die mogelijkheid geen gebruik wordt gemaakt. Ook is de loondoorbetaling bij ziekte in de praktijk vaak niet aan de orde omdat de werkzaamheden flexibel zijn en bij ziekte op een ander moment worden ingepland. Ook komt het voor dat werkers geen beroep doen op het recht op loondoorbetaling.

Enkelen zijn op zoek naar een baan als werknemer. De reden daarvoor is meestal dat de sociale bescherming die ze hebben voor hen te beperkt is of dat ze denken in een andere baan meer te kunnen verdienen. Werkers die via de Regeling Dienstverlening aan Huis werken en voor wie het werk een bijbaan is, zijn meestal tevreden met hun status en hebben geen behoefte aan meer sociale bescherming.

### Opdrachtnemer, geen ondernemer

De laatste vorm die voorkomt is dat werkers als opdrachtnemer worden beschouwd en geen aangifte als ondernemer voor de inkomstenbelasting doen. In deze gevallen zijn er doorgaans alleen algemene voorwaarden van het platform van toepassing verklaard en er is geen schriftelijk contract. Deze situatie komt voor bij platforms die met ‘microklussen’ werken. Werkers hebben de volledige vrijheid om wel of niet te werken. Er wordt betaald per uitgevoerde taak, mits het resultaat wordt goedgekeurd.

Een werker die op deze manier werkt, is niet verzekerd tegen werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid. Inkomsten worden opgegeven als ‘resultaat uit overige werkzaamheden’. Dit betekent dat geen gebruik kan worden gemaakt van de fiscale ondernemersregelingen. Ook in dit geval bepalen de algemene voorwaarden dat werkers zelf aansprakelijk zijn voor eventuele schades die zij veroorzaken in de uitvoering van de taak.

**Figuur 4.1** Inkomsten door activiteiten als “foto’s maken” worden vaak niet aangegeven voor inkomstenbelasting



Bron: Enquête SEO (2017)

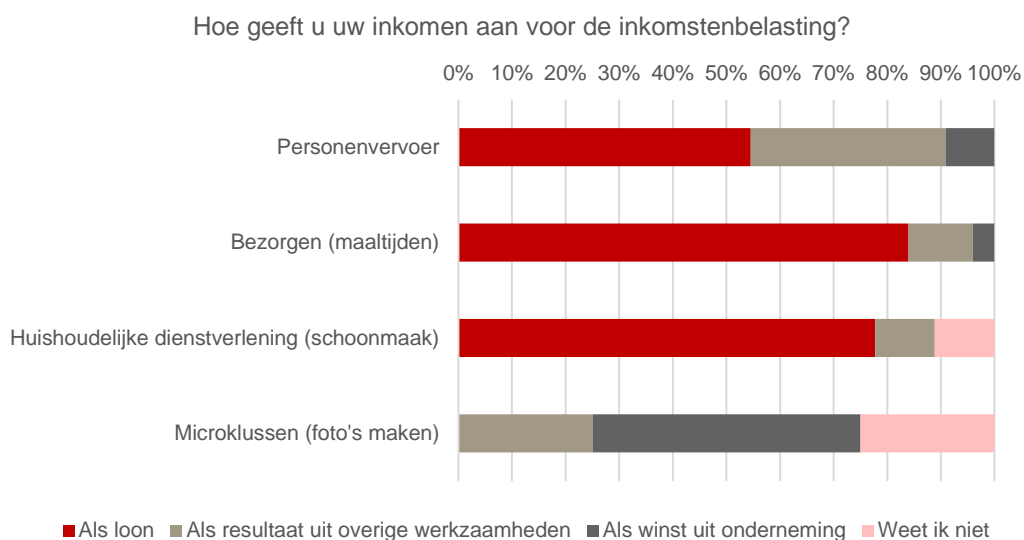
### Belastingmoraal

61 procent van de respondenten zegt hun inkomsten via het platform aan de belasting op te geven, terwijl 16 procent zegt dit niet te doen. De overige 23 procent geeft aan dit (nog) niet te weten. Dat laat zien dat de onwetendheid over rechten en plichten van werkers in de kluseconomie relatief hoog is. Zoals Figuur 4.1 laat zien verschilt de belastingmoraal aanzienlijk naar type activiteit. Daarbij geven vooral werkers in de kluseconomie die foto’s maken in meerderheid hun inkomsten niet



op. Deze werkers vallen in de categorie opdrachtnemer die geen ondernemer zijn. In de focusgroepen werd niet aangegeven dat kluswerkers verdienen niet aangeven bij het invullen van het inkomstenbelastingformulier. Werkers die aangegeven hun inkomsten niet aan te geven, zeggen dit in de meeste gevallen te doen omdat er volgens hen al loonbelasting is ingehouden.

**Figuur 4.2** Inkomsten door activiteiten als maaltijdbezorging en schoonmaak worden meestal aangegeven als loon



Bron: Enquête SEO (2017)

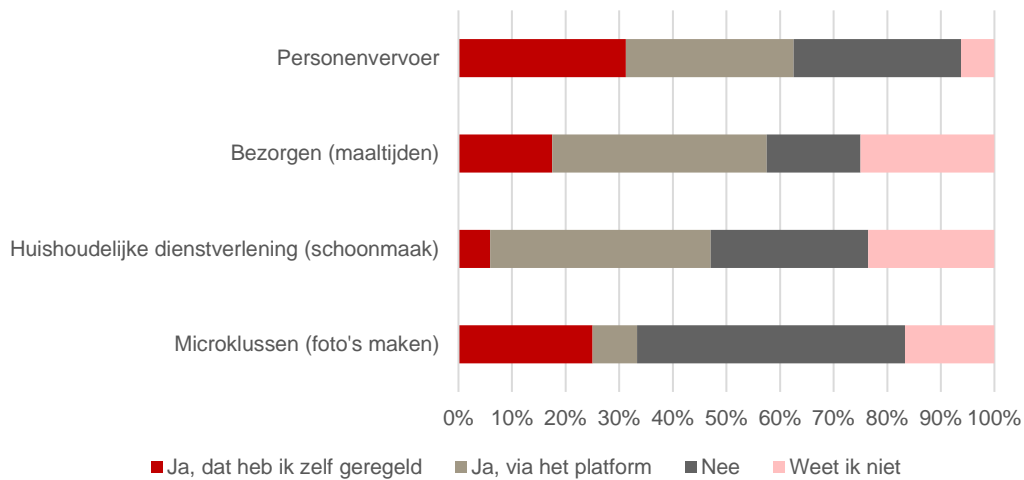
De vervolgvraag is hoe kluswerkers hun inkomen aangeven voor de inkomstenbelasting. Doen zij dit als loon, als winst uit een onderneming of als resultaat uit overige werkzaamheden? Uit Figuur 4.2 blijkt dat dit verschilt naar type activiteit. Hierbij valt op dat relatief vaak inkomen wordt aangegeven als loon. Dit terwijl er alleen bij schoonmaak en het bezorgen van maaltijden (gedeeltelijk) sprake is van (contractueel) werknemerschap van kluswerkers. Bij werkers die personen vervoeren is dit in principe (contractueel) niet het geval. Daarnaast valt op dat er relatief vaak sprake is van kluswerkers die hun verdienen aangeven als resultaat uit overige werkzaamheden.

### Verzekeringen

Uit de enquête blijkt dat ruim 30 procent van de werkers aangeeft verzekerd te zijn via hun platform voor het geval zij tijdens het werk een ongeluk zouden krijgen. Daarnaast heeft een kwart van de werkers hiervoor zelf een verzekering geregeld. Ruim een kwart denkt niet verzekerd te zijn. Bijna 20 procent van de werkers in de kluseconomie weet niet of zij verzekerd zijn voor ongelukken tijdens hun werkzaamheden. In Figuur 4.3 is dit aandeel relatief hoog onder maaltijdbezorgers en schoonmakers. Taxichauffeurs hebben relatief vaak zelf hun verzekering voor ongelukken geregeld. Werkers die foto's maken zijn het vaakst niet verzekerd. Uit de gesprekken in de focusgroepen blijkt dat zij van mening zijn dat de risico's van hun activiteit zeer beperkt zijn.

**Figuur 4.3** Vooral maaltijdbezorgers en schoonmakers weten niet of zij verzekerd zijn voor ongelukken tijdens het werk

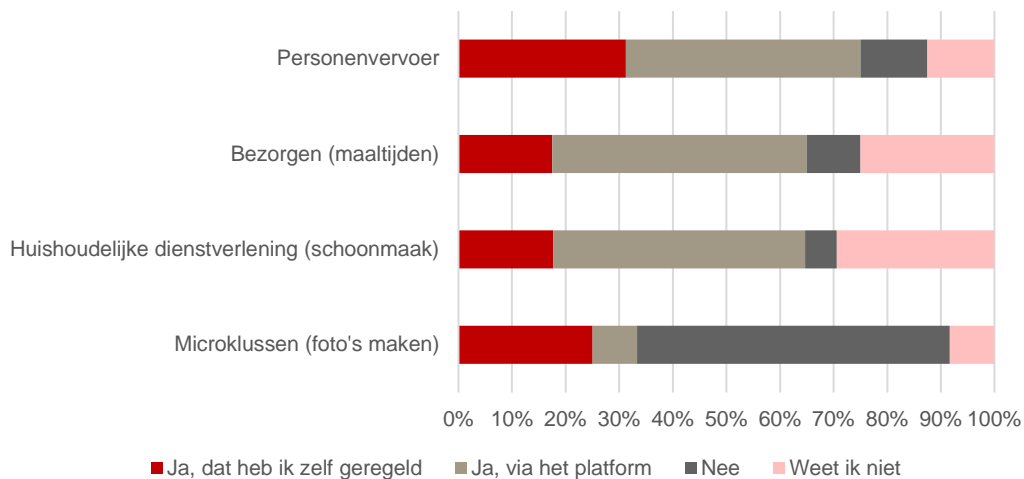
Bent u verzekerd voor het geval u tijdens het werk een ongeluk krijgt?



Bron: Enquête SEO (2017)

**Figuur 4.4** Vooral maaltijdbezorgers en schoonmakers weten niet of zij verzekerd zijn voor schade tijdens het werk

Bent u verzekerd voor het geval u tijdens het werk schade veroorzaakt?



Bron: Enquête SEO (2017)

Voor het verzekeren van het risico van door hen veroorzaakte schade tijdens de werkzaamheden geldt dat ruim 35 procent van de kluswerkers aangeeft dat ze denken via het platform verzekerd te zijn. Daarnaast geeft ruim een kwart aan zelf een verzekering te hebben afgesloten. Minder dan 20 procent geeft aan niet verzekerd te zijn voor veroorzaakte schades. Eenzelfde aandeel weet niet of zij hiervoor verzekerd zijn. In het algemeen geven werkers in de enquête aan vaker verzekerd te zijn voor veroorzaakte schades dan voor ongelukken. Uit Figuur 4.4 blijkt dat er grote verschillen

bestaan tussen het type werkzaamheden. Werkers die foto's maken zijn niet verzekerd voor schade, terwijl de meeste maaltijdbezorgers, schoonmaker en taxichauffeurs aangeven verzekerd te zijn via het platform. Het aandeel dat niet weet of zij verzekerd is, is net als voor ongelukken relatief hoog bij maaltijdbezorgers en schoonmakers.

## 4.2 Werving en selectie/toegang tot werk

Voor alle platforms geldt dat er een lage drempel is voor werkers om zich aan te melden. In deze paragraaf bespreken we de aangetroffen ingangseisen.

### **Eisen om via een platform aan de slag te gaan**

Uit de interviews met de verschillende platforms blijkt dat het over het algemeen eenvoudig is voor geïnteresseerden om zich aan te melden bij een platform. Platforms controleren daarbij meestal of potentiële werkers aan de minimumeisen van het verrichten van de specifieke werkzaamheden van het platform voldoen. Indien een potentiële werker aan de minimumeisen voldoet, dan kan deze meestal binnen enkele dagen na aanmelding zijn diensten aanbieden via een platform. Voor vrijwel alle platforms is de eerste eis dat een potentiële werker een geschikte smartphone bezit. In geval van microtaken is dit zelfs de enige eis.

De meeste platforms hebben een test ontwikkeld die werkers moeten doen om te beoordelen of zij kunnen omgaan met de app en de voorwaarden begrijpen. Taxichauffeurs maken een test die duidelijk maakt hoe de app werkt en welke routes zij moeten aanhouden en andere platforms hebben een aantal taken geselecteerd die eerst moeten worden uitgevoerd, alvorens taken kunnen worden uitgevoerd waar ook daadwerkelijk geld mee kan worden verdiend.

Wat de verdere minimumeisen zijn, verschilt per type werk. Voor specialistisch werk is meestal eerdere relevante werkervaring of een relevant diploma vereist. Dat geldt bijvoorbeeld voor monteurs (zij moeten gediplomeerd zijn), voor horecapersoneel (zij moeten relevante werkervaring hebben die afhangt van de specifieke taken die moeten worden verricht) en voor vakmensen (zij moeten bij de Kamer van Koophandel zijn ingeschreven in het vakgebied waarvoor zij zich aanmelden). Beperkte eisen zijn er voor werkers die in de schoonmaak aan de slag willen. Zij krijgen een kort interview waarin hun schoonmaakkennis getest wordt. Als zij voldoende kennis hebben, kunnen zij aan de slag. Ook moeten zij een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen.

Voor bezorgdiensten zijn er geen eisen gesteld qua werkervaring of diploma's. Hierbij is de enige voorwaarde dat werkers zelf een geschikt vervoermiddel hebben. In sommige gevallen geldt een aanvullende eis dat werkers over geschikte kleding en een warmhoudtas beschikken. Potentiële taxichauffeurs moeten de beschikking hebben over een taxivergunning. Een taxi kan via een leasemaatschappij worden verkregen, maar werkers die al de beschikking hebben over een taxi kunnen deze gebruiken.

Met het aangemeld zijn bij een platform, accepteert de werker in ieder geval de algemene voorwaarden die het gebruik van de website/app reguleren. Of een arbeids- of opdrachtovereenkomst ontstaat (en met wie) hangt af van het gekozen bedrijfsmodel – zie ook paragraaf 2.3. Platforms die zelf werknemers in dienst hebben, sluiten doorgaans bij aanmelding een schriftelijke arbeidsovereenkomst (nul-uren of min-max-contract). Is sprake van opdrachtovereenkomsten, met het

platform of met de uiteindelijke afnemer van de dienst, dan ontstaan die als de ‘klus’ er daadwerkelijk is (zie hierover paragraaf 4.3).

### **Toegankelijkheid van platformwerk**

Doordat iedereen die aan de minimumeisen voldoet in principe actief kan zijn via een platform, is er sprake van een grote toegankelijkheid en bestaan er nauwelijks belemmeringen om actief te zijn. Platformwerkers geven in de focusgroepen ook aan dat ze deze grote toegankelijkheid erg waarderen. Het werken via een platform is voor velen van hen een toegankelijke manier om op de arbeidsmarkt actief te worden. Dit geldt vooral voor werkers bij platforms die relatief eenvoudige klussen uitvoeren. Voor werkers in meer specialistische diensten zijn platforms eenvoudige manieren om (meer en betrouwbare) klanten te vinden.

De platforms geven zelf aan dat er bij hen veel werkers actief zijn die in de reguliere arbeidsmarkt niet eenvoudig aan de slag komen. Het zijn mensen die graag zelfstandig werken en hun uren flexibel willen inzetten. Dit geldt voor studenten die een bijbaantje hebben om hun studie te bekostigen en beschikbaar zijn in de avonden, maar bijvoorbeeld ook voor taxichauffeurs die niet van een aanbieder afhankelijk willen zijn. Daarnaast geven de platforms aan dat zij een opstap bieden naar werk, omdat zij mensen aan het werk helpen die op de reguliere arbeidsmarkt moeilijker aan het werk komen, zoals werkers met een migratieachtergrond, werkers zonder diploma's en mensen met grote gaten in hun werkervaring.

### **Te veel of te weinig werkers**

Sommige platforms proberen te voorkomen dat er (op bepaalde momenten) te veel actieve platformwerkers zijn. Zij hebben deze werkwijze ingevoerd om te voorkomen dat er te weinig aanbod van werk is voor hun platformwerkers. Te weinig werk kan leiden tot demotivatie van betrouwbare werkers en tot een lagere kwaliteit van de dienstverlening. Ook kunnen werkers die per verrichte handeling betaald worden, afhaken als er te weinig taken zijn. Deze situatie kan regionaal verschillen, omdat de platforms meestal alleen in grotere steden actief zijn. De vraag naar diensten via het platform verschilt daarbij per stad. Begin 2018 accepteren sommige platforms alleen nog selectief nieuwe werkers.

Aan de andere kant zijn er verschillende platforms die aangeven dat het moeilijk is om voldoende gemotiveerde werkers te vinden om aan de vraag te voldoen. Het gaat specifiek om de maaltijdbezorgdiensten die moeite hebben om de voldoende werkers te vinden voor het groeiende aantal bestellingen. Werkers zijn bij de maaltijdbezorgdiensten ook vaak relatief kort actief, waardoor er ook een grote vervangingsvraag is. Een *race-to-the-bottom* in arbeidsvoorwaarden is daarom volgens de betrokken platforms niet aan de orde.

## **4.3 Verdeling van werk**

Dat een werker is ingeschreven of aangemeld wil nog niet zeggen dat hij ook daadwerkelijk werk heeft. Van belang voor de werkpraktijk is hoe het werk wordt verdeeld onder werkers. Globaal gezien komen drie situaties voor. De eerste situatie is dat een platform een werker selecteert die een klus mag uitvoeren. De tweede situatie is dat er een groep potentiële werkers wordt geselecteerd, waarna een klant een keuze maakt. In de derde situatie wordt meestal de werker geselecteerd

die als eerste reageert zonder dat de klant een keuze maakt. Deze drie situaties worden hierna verder uitgewerkt.

### **Platform selecteert werker**

In de eerste situatie selecteert een platform een werker die een klus mag uitvoeren. Dit vindt meestal plaats op basis van de locatie van de klus en de locatie waar de werker zich bevindt. Het platform kijkt dan welke van de mogelijke werkers het dichtst bij de locatie van een klus is en daardoor het snelst de klus kan uitvoeren. Vervolgens mag een geselecteerde werker bepalen of hij of zij deze klus wil aannemen of afwijzen. Als de klus wordt afgewezen, dan gaat deze naar de volgende werker in de buurt. Deze situatie is typisch voor tijdgebonden diensten zoals bezorgdiensten. De klant heeft hierbij geen invloed op wie de klus uitvoert. In tegenstelling tot wat veel gedacht wordt, speelt de rating van werkers in dit model geen rol.

Bij sommige platforms wordt het aantal werkers dat op een bepaald moment in een bepaald gebied actief is, gemaximeerd. Werkers kunnen zich vooraf inschrijven voor bepaalde *shifts* totdat deze *shifts* vol zijn. Werkers die op grond van eerdere ervaringen betrouwbaar (dat wil zeggen dat zij zijn komen ‘opdagen’) zijn gebleken, krijgen daarbij de eerste keuze voor hun *shifts*. Indien werkers besluiten last-minute te willen werken, kan dat alleen in gebieden waar op dat moment onvoldoende werkers (ten opzichte van de vraag) actief zijn.

Voor werkers in deze constructie betekent het dat de hoeveelheid werk afhankelijk is van hun locatie. Door deze tactisch te bepalen op momenten dat zij actief willen zijn, kunnen zij meer klussen binnenhalen. Sommige werkers die op deze manier werken, geven in de focusgroepen aan dat het voor hen vaak onduidelijk is waarom ze voor een bepaalde klus geselecteerd worden en op andere momenten geen klussen krijgen via het platform. Ze hebben daarbij vaak het gevoel dat ze geen invloed kunnen uitoefenen op de hoeveelheid klussen die ze uitvoeren, terwijl het inkomen dat ze verdienen, afhangt van de hoeveelheid klussen die ze uitvoeren. Andere werkers hebben actieve strategieën bedacht om het aantal opdrachten te vergroten. Dit geldt specifiek voor werkers die actief zijn als opdrachtnemer, voor werkers die als werknemers werken is de prikkel om extra klussen binnen te halen beperkt.

### **Klant selecteert werker uit geïnteresseerden**

In de tweede situatie maakt de uiteindelijke afnemer van de dienst de keuze voor de werker die de klus uitvoert. Hierbij worden meestal klussen op het platform aangeboden aan mogelijk geschikte en geïnteresseerde werkers. Dit zijn werkers die aan de minimumeisen voor een klus voldoen en/of het meest nabij zijn. Deze werkers kunnen vervolgens aangeven of ze inderdaad geïnteresseerd zijn. Daarna wordt aan een klant gevraagd welke van de eerste geïnteresseerde werkers ze wil kiezen. Het aantal werkers dat de mogelijkheid heeft om aan te geven geïnteresseerd te zijn wordt vaak door platforms gemaximeerd. Dit om de keuze te vereenvoudigen. Hierbij worden bijvoorbeeld in het geval van huishoudelijke dienstverlening de eerste zes geïnteresseerde werkers aan een klant voorgesteld. Voor het maken van de keuze krijgt een klant vaak ratings en reviews van eerdere klanten over de werkers ter beschikking. Ook platforms gericht op de horeca en op vakmensen werken met een vergelijkbaar model. Kenmerkend voor deze platforms is dat de opdrachtgever voor een klus ook de partij is waar een klus wordt uitgevoerd. Er is dus sprake van een directe relatie tussen de opdrachtgever en de werker indien een klus wordt uitgevoerd die langer dan enkele minuten duurt. Dit is bijvoorbeeld het geval als een horecabedrijf een invalkracht in de bediening

of een kok nodig heeft. Bij het platform gericht op vakmensen betalen werkers indien zij op een aangeboden klus reageren een vergoeding aan het platform. Andere platforms vragen hier geen vergoeding voor.

Een aandachtspunt bij dit model is de rol van ratings. Bij de ratings staat namelijk ook het aantal eerdere klussen aangegeven. Bedrijven of particulieren met een klus zijn bij hun keuze geneigd om te kiezen voor een werker die al veel goede ratings heeft. Werkers geven in de focusgroepen aan dat het hierdoor lastig is om klussen te verkrijgen als men pas kort op een platform actief is en nog geen of weinig eerdere klussen heeft uitgevoerd. In dat geval zijn er namelijk nog weinig goede recensies beschikbaar. Volgens de werkers lijkt een enkele mindere rating nauwelijks invloed te hebben op het aantal klussen in de toekomst, al zijn werkers zich wel bewust van het belang van een hoge rating om voldoende opdrachten binnen te kunnen blijven halen.

#### **Klus wordt uitgevoerd door eerste geïnteresseerde werker**

In de derde situatie is helemaal geen sprake van selectie door het platform en ook niet van een keuze voor een specifieke werker door een klant. In dit geval wordt een klus in principe aan alle werkers die aan de minimumeisen voor een klus voldoen aangeboden. De eerste werker die de klus vervolgens accepteert, mag deze uitvoeren. Dit model wordt gehanteerd door het platform gericht op microtaken. Kenmerkend hiervoor is dat de opdrachtgever voor een klus hierbij niet de partij is bij wie een klus wordt uitgevoerd en daardoor niet direct met de werker in contact staat. De opdrachtgever is in dit geval bijvoorbeeld een energiebedrijf dat een thermostaat wil laten installeren bij een huishouden of een levensmiddelenfabrikant die wil controleren of zijn producten op de juiste manier worden aangeboden in een supermarkt of drogisterij.

#### **Actief blijven op een platform**

Om op een platform actief te mogen blijven hanteren vrijwel alle platforms het beleid dat werkers voldoende klussen moeten uitvoeren. Daarbij moeten ze indien sprake is van een rating voldoende goed scoren. Een ander aandachtspunt is dat platformwerkers betrouwbaar moeten zijn: ze moeten inderdaad een klus uitvoeren als ze deze geaccepteerd hebben. In de focusgroepen geven de platformwerkers aan dat het hen weinig tot geen moeite kost om aan deze eisen te voldoen.

Het verloop onder platformwerkers is groot. Vooral als het gaat om het uitvoeren van eenvoudige klussen is het verloop groot. Dit hangt samen met de populatie werkers, dit zijn namelijk vaak mensen die willen bijverdienen zoals scholieren, studenten en personen die niet permanent in Nederland woonachtig zijn. Ook komen werkers er vaak achter dat het werk toch niet bij hen past of vallen de inkomsten tegen. Platformwerkers zijn ook regelmatig werklozen die via een platform wat bijverdienen, terwijl zij op zoek zijn naar een andere, beter verdienende baan.

## **4.4 Verdiensten en betalingen**

De laatste vraag over de werkpraktijk bij platforms is de vraag hoeveel platformwerkers verdienen. Deze vraag bestaat uit twee sub-vragen, namelijk het aantal uren dat werkers actief zijn en wat zij per klus (of uur) verdienen. Daarnaast is van belang hoe de betalingen verlopen.

**Wat is het aantal uren dat werkers actief zijn?**

Het aantal uren dat werkers via een platform werken varieert zeer sterk binnen platforms. De oorzaak is dat platforms hun werkers veel vrijheid geven over het aantal uren dat ze beschikbaar zijn voor werk. Veel werkers variëren veel in het gewerkte aantal uren over het jaar heen, afhankelijk van hun beschikbare tijd voor kluswerk.

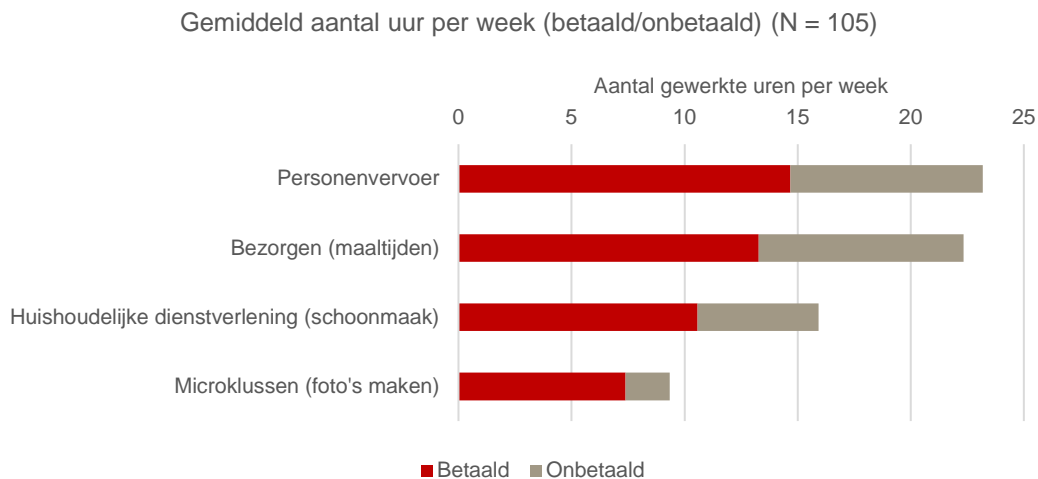
Het minst werken de werkers die microklussen uitvoeren. De tijdsinspanning voor het uitvoeren van deze klussen is meestal minder dan 10 minuten per klus en het aanbod van klussen is beperkt. Deze mensen werken vaak niet meer dan enkele uren per maand. Er zijn ook vrijwel geen mensen voor wie het uitvoeren van microklussen (zoals foto's nemen van producten in de supermarkt) hun hoofdactiviteit is om inkomen te genereren.

Taxichauffeurs werken het hoogst aantal uren. Het platform dat hierop gericht is geeft aan dat ongeveer 35 procent minder dan 10 uur per week werkt, de overige 65 procent werkt meer dan 10 uur. Voor taxichauffeurs voor wie het werken via een platform de hoofdactiviteit is, geldt dat ze zelfs zeer veel werken. Uit de focusgroep blijkt dat meerdere aanwezigen vrijwel dagelijks actief zijn en meer dan 10 per dag via het platform werken. Hierbij zoeken de chauffeurs de grenzen van de geldende wet- en regelgeving van de taximarkt op. Verschillende taxichauffeurs werken in veel gevallen niet alleen via een platform, vaak verwerven ze ook klanten via andere taxidiensten of rechtstreeks uit hun lokale netwerk. Deze chauffeurs laten de keuze of ze via het platform of een andere taxidienst werken afhangen van de actuele vraag op elk moment. Voor taxichauffeurs geldt ook dat zij een relatief grote kapitaalinvestering hebben gedaan in de vorm van hun taxi. Om de kosten hiervan terug te verdienen, moeten zij relatief veel uren maken. Voor vakmensen die via een platform werken geldt een vergelijkbare strategie: voor hen is het platform vaak een manier om aan extra klanten te komen.

De andere platformwerkzaamheden vallen in de middengroep. Platforms geven aan dat de meerderheid van het aantal actieve werkers rond de 10 uur per week (of wat minder) werken. In de focusgroepen geven deze werkers aan dat er bij hen sprake is van bijverdiensten. Veel werkers hebben de mogelijkheid om, als ze dat zouden willen, meer te gaan werken via het platform, omdat het aanbod van nieuwe klussen voor hen voldoende is. Dit geldt niet voor maaltijdbezorgers. Alle platforms hebben een groep werkers die meer dan 20 uur per week actief is. Dit is vaak een groep van rond de 20 procent van de werkers. Voor deze groep is het platformwerk meestal hun hoofdverdiensite.

Werkers in de kluseconomie geven in de enquête aan dat ze gemiddeld 20 uur per week werken. Daarbij geven ze aan ruim een derde van hun tijd onbetaald te werken. Dat is bijvoorbeeld de tijd die opdrachtnemers besteden aan het wachten op een nieuwe opdracht als zij wel actief willen zijn. Zowel het aantal gewerkte uren als het aandeel onbetaalde uren verschilt aanzienlijk per type activiteit. De taxichauffeurs en de maaltijdbezorgers werken het meest onbetaald. Dit is voor taxichauffeurs in lijn met hun type werkzaamheden en positie als opdrachtnemer. Voor de maaltijdbezorgers geldt uiteraard dat een deel actief is als werknemer (en dus vrijwel niet onbetaald actief is) en een deel als opdrachtnemer (met onbetaalde uren).

**Figuur 4.5** Werkers in de kluseconomie werken ruim een derde van hun tijd onbetaald



Bron: Enquête SEO (2017)

### Tarieven van werkers

Voor het bepalen van tarieven van werkers bestaan grofweg drie situaties. In het eerste geval stelt het platform een tarief vast en heeft de werker daar geen invloed op. In het tweede geval bepaalt de uiteindelijke afnemer van de dienst het tarief voor een klus. In het derde geval bepaalt de werker het tarief zelf. In dit laatste geval vindt de tariefbepaling plaats in onderhandeling tussen de werker en de uiteindelijke afnemer van de dienst.

Als het platform het tarief vaststelt, is meestal sprake van een gestandaardiseerde klus. Dit zijn vaak eenvoudige werkzaamheden, maar dat hoeft niet per sé het geval te zijn. Het tarief per klus wordt onder andere vastgesteld voor de maaltijdbezorgers (voor opdrachtnemers), voor microklussen en voor taxidiensten. Voor werknemers van maaltijdbezorgers is in hun contract een uurloon vastgesteld, dat wordt vastgesteld door het platform. Het loon ligt daarbij op of net boven het wettelijke minimumuurloon. Opdrachtnemers die als maaltijdbezorgers actief zijn, krijgen een vergoeding van rond de € 6 per bezorging. Bij de gewenste drie bezorgingen per uur komt dit overeen met een inkomen van € 18 per uur, hetgeen boven het wettelijk minimumuurloon ligt. Daarnaast kunnen bezorgers een bonus krijgen als zij een bepaald aantal bezorgingen binnen bepaalde tijd hebben afgehandeld. Bij sommige platforms zijn de tarieven dynamisch, omdat het platform de vergoeding voor een aangeboden klus verhoogt als er geen werkers zijn die dit voor de oorspronkelijke prijs willen uitvoeren. Dat geldt specifiek voor platforms die met opdrachtnemers werken.

In andere gevallen bepaalt niet het platform de vergoeding, maar bepalen de werker of de opdrachtgever de tarieven. Bij het grootste platform gericht op schoonmaakwerkzaamheden bepalen sinds 2018 werkers hun tarief, daarbij worden minimumtarieven gehanteerd om te voorkomen dat werkers onder het wettelijk minimumloon gaan werken. In de keuze tussen werkers krijgen huishoudens naast de ratings en reviews ook het tarief te zien van de verschillende geïnteresseerde werkers. Bij het platform gericht op de horeca werkt het omgekeerd, hierbij stelt de opdrachtgever een tarief vast. Indien er geen geïnteresseerden zijn voor het oorspronkelijke tarief, wordt het tarief verhoogd om zo wél voor een klus geïnteresseerde werkers te trekken. Ook hier geldt een minimumtarief. Op piekmomenten kan het tarief voor een klus hoog oplopen, dit is bijvoorbeeld het geval op tijdstippen waarbij de vraag veel hoger is dan het aanbod van werkers, zoals tijdens de kerstdagen



en op oudjaarsavond. Bij het platform gericht op vakmensen wordt de vergoeding voor een klus in overleg bepaald tussen opdrachtgever en de werker. Het is gespecialiseerd werk waarvoor afhankelijk van de werkzaamheden en de locatie van de klus een prijs wordt overeengekomen. Hierbij zijn wel minimumtarieven per type klus vastgesteld. De gemiddelde waarde van klussen via het platform gericht op vakmensen is € 1.000, wat onvergelijkbaar is met de waarde voor klussen van andere platforms.

Verschillende werkers die werken in een situatie waarbij het platform het tarief vaststelt, geven in de focusgroepen enkele malen aan dat ze graag meer invloed zouden hebben op de tarieven. Er is volgens hen onvoldoende sprake van een vorm van onderhandeling tussen werkers en het platform over de tarieven. Platformwerkers voor wie geldt dat de tarieven door de opdrachtgever of de werker worden bepaald zijn vaker tevreden over de tarieven die ze kunnen afspreken. Vanuit de economische theorie gezien is hierbij ook veel meer sprake van het ontstaan van marktprijzen op basis van vraag en aanbod.

In de enquête is gevraagd naar de verdiensten van werkers in de kluseconomie. Hieruit blijkt dat werkers gemiddeld € 787 per maand verdienen bij 20 uur werk per week (betaald en onbetaald). Dat komt neer op een gemiddelde beloning van ongeveer € 15 per uur. Zoals Tabel 4.1 laat zien, zijn de inkomsten inderdaad zeer verschillend tussen verschillende werkers: 25 procent van hen werkt (inclusief onbetaalde uren) voor maximaal € 8 per uur, terwijl in het bovenste kwartiel minstens €19 per uur wordt verdiend. Het wettelijk minimumuurloon in deze periode was €9 per uur (voor een 40-urige werkweek), dus dat ligt hoger dan het bedrag wat de minst verdienende groep kluswerkers verdient.

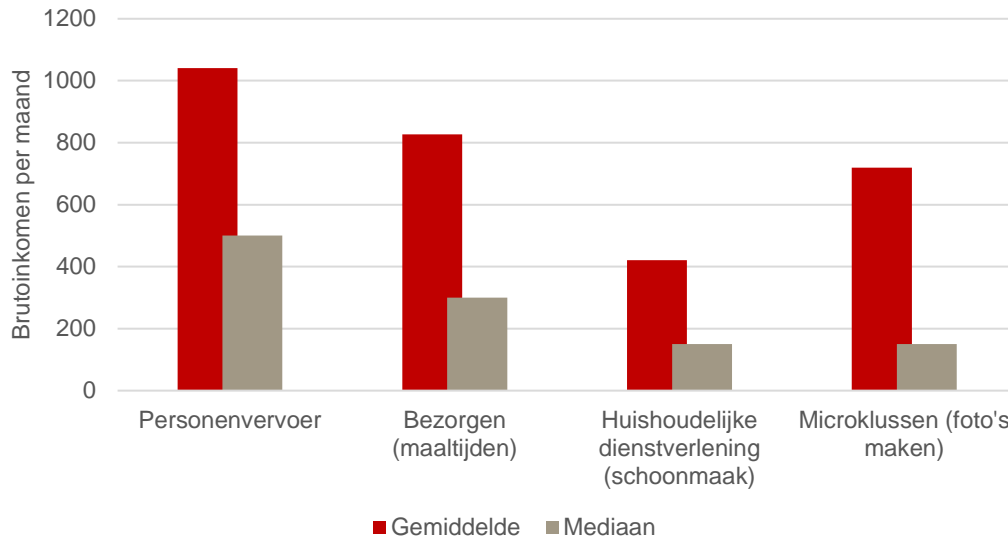
**Tabel 4.1** Werkers in de kluseconomie verdienen gemiddeld € 787 bruto per maand, en werken gemiddeld 20 uur per week

	Gemiddeld inkomen	1 <sup>e</sup> kwartiel	Mediaan	3 <sup>e</sup> kwartiel	N
<b>Inkomen per maand</b>	787	150	300	1.200	109
<b>Gewerkte uren per week (betaald en onbetaald)</b>	20	5	11	26	109
<b>Inkomen per uur</b>	15	8	13	19	109

Bron: Enquête SEO (2017)

Het inkomen verschilt naar activiteit, waarbij taxichauffeurs het meest verdienen en schoonmakers het minst (Figuur 4.6). Het gemiddelde inkomen is veel hoger dan de mediaan, wat aangeeft dat er inderdaad een grote variatie is in inkomens. Voor taxichauffeurs geldt in elk geval dat de meerderheid van hen minder dan € 500 per maand verdient. Voor andere activiteiten liggen de mediane inkomsten een stuk lager. Dit is gerelateerd aan de geschetste verschillen in het aantal gewerkte uren per activiteit.

**Figuur 4.6** Mediane inkomen van platformmedewerkers ligt op € 150 voor schoonmakers, op € 300 voor bezorgers van eten en op € 500 voor taxichauffeurs



Bron: Enquête SEO (2017)

### Betalingsstromen en commissie

De betaling aan werkers gaat in vrijwel alle gevallen via een externe betalingsprovider die een contract heeft met het platform. Hierbij ontvangt het platform een vorm van commissie.

Bij maaltijdbezorgers ontvangt de externe betalingsprovider het geld dat een klant voor een maaltijd verschuldigd is, inclusief de kosten van de bezorging. Vervolgens verdeelt de betalingsprovider dat tussen het restaurant, het platform en de bezorger. Bij een van de platforms heeft de werker een opdrachtovereenkomst met het restaurant. Daarom draagt de werker formeel commissie af aan het platform. De andere maaltijdbezorgplatforms ontvangen commissie vanuit het restaurant dat de maaltijd bereidt. Werkers die commissie betalen aan het restaurant nemen deze commissie waarschijnlijk niet mee in hun inschatting van hun eigen verdiensten.

Ook voor andere platforms gericht op klussen met een kleine opdrachtgever wordt gewerkt met externe betalingsproviders, al dan niet via machtigingen of overdracht van vorderingen. Dat geldt voor de verschillende geïnterviewde platforms. In alle gevallen is sprake van een commissie die door de betalingsprovider aan het platform wordt overgemaakt. Platforms gericht op schoonmaak of op horecawerkzaamheden werken met een commissie van € 2 à € 3 per gewerkt uur. Bij het platform gericht op horecawerkzaamheden is er daarbij sprake van dat formeel tweederde van de commissie wordt betaald door de opdrachtgever en eenderde door de werker.

De eerste uitzondering is een platform gericht op microtaken. De beide takken van dit platform werken met enkele grotere opdrachtgevers die hun vergoeding voor de geleverde diensten direct aan het platform betalen. De vergoeding die opdrachtgevers aan het platform betalen, wordt in overleg tussen beide partijen betaald. Het platform betaalt zelf vervolgens hun werkers. De tweede uitzondering is het platform gericht op vakmensen, waarbij sprake is van directe betaling door de opdrachtgever aan de werker. Zij ontvangen ook geen commissie voor de uitgevoerde dienst, omdat de vergoeding voor het platform gericht op vakmensen al betaald wordt als er sprake is van een

contact tussen opdrachtgever en werker. Wat ten slotte opvalt is dat vergoedingen voor kapitaal dat via het platform gericht op taxichauffeurs is geleased ook automatisch via het betalingssysteem verlopen.



## 5 Consequenties en juridische context

*In de kluseconomie wordt gebruikgemaakt van de huidige juridisch context om de arbeidsrelaties zoveel mogelijk vorm te geven als opdrachtovereenkomst. Voor de bemiddelende positie van platforms geldt dat dit zou kunnen vallen onder de regels voor arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling. Net als in de reguliere economie kan ook in de kluseconomie sprake zijn van kwetsbaar werk. De kluseconomie kan soms ook juist kwetsbaarheid verminderen.*

De laatste deelvraag is in hoeverre het werk in de kluseconomie anders is dan bestaand werk en wat de arbeidsrechtelijke, sociaalzekerheidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke consequenties daarvan zijn. Uit de voorgaande hoofdstukken, de nulmeting, komt naar voren dat de kluseconomie wordt gekenmerkt door diversiteit. Diversiteit in bedrijfsmodellen en soorten diensten die worden aangeboden, maar ook diversiteit in werkers. Bovendien is sprake van jonge bedrijven die in ontwikkeling zijn en hun bedrijfsmodel regelmatig aanpassen. Ook is het goed mogelijk dat soortgelijke bedrijfsmodellen worden geïntroduceerd in nieuwe sectoren met (flinke) groei tot gevolg. Dit maakt dat algemene conclusies over ‘de’ positie van werkers in de kluseconomie niet goed te trekken zijn. Er is daarom gekozen voor een aanpak waarbij de posities van werkers in de kluseconomie wordt geduid aan de hand van thema’s (zie ook paragraaf 2.4). Er zijn vier thema’s geselecteerd aan de hand waarvan we de onderzoeksbevindingen duiden: werkgeverschap, bemiddeling, kwetsbaarheid, en versnippering van werk/microtaken.

Het betreft thema’s die ook buiten de kluseconomie aan de orde zijn. Elk thema wordt volgens een vast stramien besproken. Na een toelichting op het thema wordt uiteengezet tot welke vragen de kluseconomie leidt ten aanzien van het betreffende thema. Per thema is één of meer type platform gekozen waar het thema speelt. Dit betekent niet dat het thema bij andere platforms niet speelt. Alle thema’s komen in meer of mindere mate voor bij alle onderzochte platforms, gekozen is voor het meest exemplarische type platform. Ook wordt beschreven wat bij benadering de omvang is van de betreffende groep – op basis van Hoofdstuk 3. Aan de hand van de in Hoofdstuk 4 beschreven werkpraktijk wordt vervolgens geduid hoe deze vragen passen in de in Hoofdstuk 2 geschetste juridische context, waarbij aandacht wordt besteed aan vergelijkbare werkers in de reguliere economie.

### 5.1 Werkgeverschap

Werkgeverschap is een relevant thema, nu in vrijwel elke discussie over de kluseconomie de vraag naar (schijn)zelfstandigheid opkomt. Zoals in paragraaf 2.3.1 omschreven, is het antwoord op de vraag of een werker, werknemer of opdrachtnemer sterk afhankelijk is van de feitelijke omstandigheden van het individuele geval, waarbij het uiteindelijke oordeel aan de rechter is. Dat betekent dat in dit rapport geen antwoord gegeven kan worden op de vraag of een specifiek platform al dan niet met ‘schijnzelfstandigen’ werkt. Wel wordt aan de hand van de in Hoofdstuk 4 beschreven werkpraktijk geanalyseerd welke elementen uit de werkpraktijk van belang zijn voor de kwalificatievraag en hoe deze beoordeeld kunnen worden.

Arbeid in de kluseconomie is zonder uitzondering een drie- of vierpartijen aangelegenheid. Dit betekent dat naast de vraag of sprake is van werkgeverschap (en zo ja, van welke partij) ook van belang is of wellicht sprake is van een vorm van arbeidsbemiddeling. Dit wordt bij het thema 'bemiddeling' in de volgende paragraaf behandeld.

### Vragen

In paragraaf 2.4 is beschreven dat de kwalificatievraag in de kluseconomie relevant is. De in de praktijk soms moeilijk vast te stellen grenzen tussen arbeidsovereenkomst en opdrachtovereenkomst spelen ook een rol op de reguliere arbeidsmarkt. De eerste vraag is of de kluseconomie het bestaande debat anders maakt, en zo ja hoe. De tweede vraag is of de al bestaande problemen rondom kwalificatie groter zijn of groter worden door de opkomst van de kluseconomie en wat daarvan de juridische implicatie is

Ook voor dit thema geldt dat het bij vrijwel alle platforms (met uitzondering van platforms voor vakmannen (niet-gestandaardiseerd werk in Figuur 2.2)) een rol speelt. Gekozen is voor een nadere beschouwing van de platforms die zich bezighouden met (maaltijd)bezorging, omdat sommige platforms werken met arbeidsovereenkomsten en andere niet, terwijl de uiteindelijk geleverde dienst en de bedrijfsmodellen voor het overige goed vergelijkbaar zijn. Hierdoor bevinden deze platforms zich in een grensgebied, waardoor de vragen scherper naar voren komen. Ten slotte is de omvang van de maaltijdbezorging in verhouding tot andere takken van de kluseconomie relatief groot, zoals uit de analyse in Hoofdstuk 3 naar voren is gekomen. Het gaat hierbij om ongeveer 10 duizend werkers eind 2017, waarvan eind 2017 ongeveer de helft werknemer is en de helft opdrachtnemer.

### Werkpraktijk

Uit de beschreven werkpraktijk in Hoofdstuk 4 komt, samengevat, het volgende naar voren. Platforms die willen werken met *arbeidsovereenkomsten*, sluiten met werknemers nulurencontracten of min-max-contracten voor bepaalde tijd. Er wordt op basis van uurloon betaald (inclusief vakantiegeld) en niet op basis van stukloon. Werknemers genieten werknemersbescherming zoals omschreven in paragraaf 2.3.1. Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat werkers hun eigen fiets en smartphone gebruiken. Het overige materiaal (zoals bedrijfskleding en warmhoudtassen) wordt door de werkgever ter beschikking gesteld. Werknemers zijn via het platform verzekerd tegen ongevallen. Het is werknemers niet toegestaan om ook voor concurrenten te werken. Werknemers moeten in sommige gevallen de via de app vastgestelde route volgen. Werknemers kunnen zich één à anderhalve week van tevoren inschrijven voor *shifts*, maar zijn daartoe niet verplicht. Schrijven werknemers zich niet tijdig in en willen ze toch werken, dan kan dat alleen als er op een bepaald moment te weinig werkers blijken te zijn om de shift te vullen. Het is dus niet de werkgever die 'oproep', maar de werknemer die bepaalt wanneer hij inschrijft.

In de gevallen waarin beoogd wordt te werken met *opdrachtsovereenkomsten*, geldt vaak niet alleen de overeenkomst maar ook de algemene voorwaarden van het platform. Doorgaans is overeengekomen dat uitdrukkelijk sprake is van een opdrachtsovereenkomst, het platform geen toezicht en leiding uitoefent (maar wel aanwijzingen en instructies omtrent het resultaat van de opdracht mag geven), de werker niet verplicht is te werken, zich mag laten vervangen, zelf ook voor anderen (concurrenten) mag werken en zelf verantwoordelijk is voor uitrusting, vervoermiddel, belasting-

afdrachten en (sociale) verzekeringen. De aansprakelijkheidsbepaling ex art. 7:406 lid 2 BW (opdrachtgever moet onder omstandigheden de schade vergoeden die de opdrachtnemer heeft geleden in uitoefening van de werkzaamheden, zie ook paragraaf 2.3) wordt niet altijd uitgesloten. Wel wordt uitgesloten dat op basis van de fictieve dienstbetrekking loonheffing en premies werknemersverzekering verschuldigd zijn – mocht sprake zijn van een fictieve dienstbetrekking (*opt out*).

Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat de materialen via het platform kunnen worden aangeschaft (maar dat is niet verplicht, eigen materiaal zonder logo mag ook) en dat het platform onder omstandigheden aansprakelijkheid aanvaardt als de werker schade lijdt (en daar ook voor is verzekerd). De platforms verzorgen (desgewenst) de administratie: het platform stuurt een conceptfactuur en de werker kan de factuur accorderen. Vervolgens wordt betaald door het platform via een extern bedrijf. Het is voor werkers mogelijk om ook zelf facturen te sturen. De vervangingsmogelijkheid lijkt voor de praktijk niet erg nuttig. Ten eerste is vaak het tijdsbestek waarbinnen de klus moet worden uitgevoerd kort, het lijkt niet doenlijk om een vervanger te vinden. Ten tweede zal de vervanger ook van de app gebruik moeten kunnen maken, bijvoorbeeld om af te rekenen, dus vervanging zou eigenlijk alleen kunnen door andere werkers van het platform. Omdat de toetreding tot een platform zo laagdrempelig is, ligt het ook niet in de rede dat iemand die als vervanger zou willen optreden nu zelf voor het platform werk aantrekkelijker is. De meeste werkers hebben naast maaltijdbezorging ook andere activiteiten, zoals studie of opleiding, een baan in loondienst of andere werkzaamheden als zelfstandige. De meeste werkers werken in de praktijk niet voor andere platforms in de maaltijdbezorging, al komt het sporadisch wel voor.

### **Juridische context/vergelijking met traditionele arbeid**

Voor deze onderzochte platforms geldt dat het platform de contractuele wederpartij is van de werker (werkgever of opdrachtgever). Er zijn geen aanwijzingen dat een contractuele relatie tussen de werker enerzijds en de maaltijdbesteller of het restaurant anderzijds tot stand komt.

In paragraaf 2.3.1 is geschetst aan welke criteria moet worden getoetst om te bepalen of die contractuele relatie een arbeidsovereenkomst is of niet. Als gekeken wordt naar de afspraken en werkpraktijk als beoogd is een opdrachtovereenkomst te sluiten, dan leidt dat tot de volgende inventarisatie van indicatoren. Dat sprake is van arbeid en loon staat vast. Dit past zowel bij een arbeidsovereenkomst als bij een opdrachtovereenkomst. In sommige gevallen worden de betalingen aan de werkers gedaan via een extern bedrijf en niet door het platform. Dit kan een contra-indicatie zijn voor het criterium 'loon betaald door de werkgever'. Of de gezagsverhouding zich beperkt tot de instructiebevoegdheid die ook iedere opdrachtgever heeft of dat deze verder gaat en meer past bij een arbeidsovereenkomst is moeilijker vast te stellen. In een aantal gevallen zal het rechtsvermoeden van art. 7:610a BW wijzen in de richting van een arbeidsovereenkomst (arbeid verrichten tegen beloning voor een ander gedurende drie opeenvolgende maanden, wekelijks dan wel gedurende ten minste twintig uur per maand). Dit rechtsvermoeden kan worden weerlegd, waarbij het in paragraaf 2.3.1 geschetste toetsingskader van belang is: alle feiten en omstandigheden, het totaalbeeld, moeten in aanmerking worden genomen. Dit leidt tot het volgende.

De mogelijkheid om zich te laten vervangen is een sterke indicator voor opdrachtnemerschap, ook als in de praktijk van die mogelijkheid niet of nauwelijks gebruik wordt gemaakt. De vrijheid om niet te werken/geen opdrachten aan te nemen is een indicator voor opdrachtnemerschap, maar zien we bij dit type platform ook in vergaande mate bij de werknemers. Ook zij hebben de vrijheid

om niet in te tekenen voor *shijfs*. Dit wijkt af van hoe werknemers in de reguliere economie werken op basis van oproep-/nulurencontracten. Dan ligt het initiatief voor de oproep bij de werkgever. Het moeten werken met eigen materiaal (voor eigen kosten) is eveneens een indicator voor opdrachtnemerschap. Het zelfde geldt voor het systeem van factureren en btw-afdracht.

Indicatoren die eerder wijzen op afwezigheid van opdrachtnemerschap/ondernemerschap zijn de onmogelijkheid om zelf een tarief te bepalen, de omstandigheid (in sommige gevallen) dat de onderneming van de werker is opgericht met het enkele doel via het platform te kunnen werken, (in sommige gevallen) het ontbreken van andere opdrachtnemers en het structurele karakter van de arbeid. Ook maken de werkers organisatorisch deel uit van het platform, zij voeren geen kortduurende klussen uit die niet behoren tot de kerntaken van de platformonderneming, zij maken als groep structureel deel uit van het bedrijfsmodel van het platform.

De toets of, als inderdaad moet worden vastgesteld dat sprake is van een opdrachtovereenkomst, sprake is van een fictieve dienstbetrekking<sup>36</sup> is in deze minder relevant nu in de onderzochte voorwaarden en contracten is gekozen voor de *opt out*. Dit betekent dat als de verhouding kwalificeert als fictieve dienstbetrekking toch geen inhoudingsplicht voor loonbelastingen en premies werknemersverzekeringen bestaat (en de werker dus ook niet is verzekerd voor de werknemersverzekeringen).

De eerste vraag is nu of de kluseconomie het bestaande debat anders maakt, en zo ja hoe. De kwalificatievraag leidt al sinds de invoering van de wet op de arbeidsovereenkomst in 1909 tot rechtspraak. Een nieuwe(re) ontwikkeling is dat werk dat eerst binnen een arbeidsovereenkomst werd gedaan, nu door opdrachtnemers/ondernemers wordt gedaan (Bennaars, 2018). Deze tendens is bijvoorbeeld te zien geweest in de pakketbezorging. Ook kan gedacht worden aan de steeds verdergaande onderaanneming in de bouw. Daarnaast zijn er sectoren of beroepen waarin altijd al voornamelijk met opdrachtnemers werd gewerkt, denk bijvoorbeeld aan vertaalbureaus. In die zin is dit thema dus niet nieuw. Een nieuw element is dat het bedrijfsmodel grotendeels gebaseerd is op het werken met opdrachtnemers, daar ook op is ingericht en de werker de betreffende opdracht (in dit thema: het bezorgen van maaltijden) eigenlijk niet zelfstandig dat wil zeggen los het platform kan verwerven. De indicatoren die wijzen in de richting van opdrachtnemerschap lijken voor het grootste deel te zijn ingegeven door de wens weg te blijven van werknemerschap en niet zozeer vanuit een bedrijfsmatige noodzaak of wenselijkheid. Een ander nieuw element is dat de factor arbeid binnen de platformonderneming (uitsluitend of grotendeels) door opdrachtnemers wordt ingevuld.

De rol van de internetapplicatie is uiteraard ook nieuw. De contacten tussen werker en het platform verlopen voornamelijk digitaal via de app. In de eerste plaats worden de opdrachten (de te bezorgen maaltijd) via de app beschikbaar gesteld. Ook de contacten met betrekking tot het inschrijven voor *shijfs*, afmeldingen, facturen etc. verlopen grotendeels via de app. Van een klassieke arbeidsorganisatie waarbij op of vanuit een vaste fysieke locatie wordt gewerkt is geen sprake. Dit zou kunnen bijdragen aan het beeld dat de werkers op een zekere afstand van het platform staan en dus een indicator voor een opdrachtovereenkomst zijn. Daar staat de eerder genoemde indicator tegenover

---

<sup>36</sup> De fictieve dienstbetrekking van de gelijkgestelde zou hier het meest in aanmerking komen, van thuiswerk is geen sprake en van tussenkomst evenmin.



dat werkers de een groot deel van de factor arbeid van het platform invullen, hetgeen juist weer meer wijst op een arbeidsovereenkomst.

Als op basis van de huidige wetgeving en jurisprudentie moet worden geoordeeld dat sprake is van opdrachtnemerschap, kan de vraag zich voordoen of deze opdrachtnemers ook gezien moeten worden als ondernemers. Ook hier lijkt op gestuurd te worden en de meeste werkers bij dit type platform doen ook aangifte als ondernemer in de zin van de inkomstenbelasting en maken gebruik van de ondernemersfaciliteiten.

De gedachte achter het huidige gedifferentieerde systeem lijkt te zijn een evenwicht tussen het beschermen van werkenden en het organiseren van risicosolidariteit enerzijds en het stimuleren en faciliteren van ondernemerschap anderzijds. Als het systeem (te veel) ruimte biedt om ondernemerschap te creëren dat er uitsluitend of voornamelijk op gericht is de beschermings- en solidariteitsaspecten te vermijden, past dat niet bij het genoemde evenwicht. De hierboven beschreven elementen van de bedrijfsmodellen van dit type platforms wijzen sterk in die richting.

De tweede vraag is of de al bestaande problemen rondom kwalificatie van de arbeidsverhouding worden vergroot door de kluseconomie. De beantwoording van deze vraag hangt samen met de omvang van dit type platforms in de kluseconomie en de potentie daarvan in de komende jaren. Uit Hoofdstuk 3 blijkt dat op dit moment de totale kluseconomie relatief klein is. Binnen de kluseconomie zijn de meeste werkers actief in de maaltijdbezorging. Deze platforms hebben ambitie om te groeien. Verdere groei van dit type werk zou kunnen betekenen dat het evenwicht zoals hierboven omschreven verstoord raakt.

Samengevat blijkt uit het thema 'werkgeverschap' dat (in ieder geval bij dit type platform) de organisatie van het werk anders is dan in de reguliere arbeidsmarkt en dat sterk gestuurd wordt op de kwalificatie 'opdrachtsovereenkomst' en fiscaal ondernemerschap. Hierdoor zijn er ook veel indicatoren die wijzen in de richting van opdrachtnemerschap en ondernemerschap. Dit betekent niet per definitie dat de 'holistische weging' (zie paragraaf 2.3.1) in een individueel geval ook leidt tot de conclusie dat sprake is van een opdrachtsovereenkomst of ondernemerschap. Wel kan deze sterke sturing ertoe leiden dat het hierboven beschreven evenwicht verstoord raakt.

## 5.2 Bemiddeling

Platforms zien zichzelf vaak als een 'digitaal prikbord' waar vraag en aanbod van arbeid bij elkaar komen of als bemiddelaar van diensten. Daarom is het thema 'bemiddeling' van belang. Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op het gebied van arbeid is gereguleerd in de Waadi, zie hierover paragraaf 2.3.3. In het kort is *terbeschikkingstelling* de situatie waarin een partij tegen betaling een arbeidskracht aan een andere partij ter beschikking stelt, zonder dat er tussen de arbeidskracht en de andere partij een arbeidsovereenkomst wordt gesloten. Uitzending is een vorm van terbeschikkingstelling. Voor terbeschikkingstelling is het niet nodig dat er een arbeidsovereenkomst bestaat tussen de terbeschikkingsteller en de werker (bij uitzending is dat overigens wel vereist) (Verhulp, 2018). *Arbeidsbemiddeling* onderscheidt zich van terbeschikkingstelling omdat daar juist beoogd is een arbeidsovereenkomst tot stand te brengen tussen de arbeidskracht en de derde partij.

## Vragen

Veel platforms stellen zich in het debat over werkgeverschap op het standpunt dat zij werkgever noch opdrachtgever zijn, maar slechts een bemiddelende rol hebben (zie ook paragraaf 2.3). Zie voor een voorbeeld de conclusie van de A-G voor de *Uber*-uitspraak van het Hof van Justitie EU waarin de A-G oordeelt dat de activiteiten van Uber verder gaan dan bemiddeling, gelet op de invloed die Uber uitoefent op de werkwijze en de kenmerken van de dienst en het feit dat Uber ook het aanbod creëert.<sup>37</sup> In sommige gevallen gaat de rol van het platform inderdaad niet verder dan bemiddeling. Bij het thema 'bemiddeling' staat de vraag centraal wat in dat geval precies de rol van het platform is. Is sprake van een andere vorm van arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling dan geregeld in de Waadi en wat is hiervan de juridische consequentie?. Ook hier geldt net als bij het thema werkgeverschap dat het uiteindelijke oordeel hierover in individuele gevallen aan de rechter is en dit onderzoek niet strekt tot het geven van een uniform uitsluitel op dit punt.

Als gezegd zegt vrijwel elk platform 'bemiddelaar' te zijn. De platforms waarbij het bemiddelingskarakter het meest scherp naar voren komt zijn in de platforms voor werkmannen, horecapersoneel en huishoudelijk personeel (zoals schoonmakers en oppassers). Er werken eind 2017 ongeveer 12 duizend werkers waarvoor dit specifiek geldt. Deze platforms verschillen onderling in de voorwaarden waaronder werkers 'bemiddeld' worden en deze verschillen worden hieronder geschetst. Wat deze platforms gemeen hebben is dat uiteindelijk de eindafnemer van de dienst kiest met welke werker hij in zee gaat. Dat deze platforms in dit thema behandeld worden sluit niet uit dat werkgeverschap of opdrachtgeverschap (ook) een rol kunnen spelen.

## Werkpraktijk

Platforms die zich bezighouden met vakmannen hebben een beperkte rol. De vakman betaalt om op de website vermeld te worden.<sup>38</sup> Daarnaast moet aan een beperkte ingangseis zijn voldaan: de vakman moet ingeschreven staan in het handelsregister op het gebied waarop de vakman zich presenteert. Als een afnemer een klus via de site opgeeft, dan selecteert het platform de werkers die aan de eisen voldoen en aan hen wordt de klus aangeboden. De werkers kunnen reageren (gratis) en de afnemer kiest met wie uiteindelijk contact wordt gelegd (dat kan ook met meerdere werkers zijn). Als de uiteindelijke afnemer van de dienst en de werker contactgegevens uitwisselen dan is de werker een vergoeding verschuldigd voor de *lead*. De vergoeding hangt af van de verwachte omvang van de klus. Daarna heeft het platform geen rol meer. Werker en afnemer contracteren wel of niet en bepalen zelf de voorwaarden (waaronder het tarief). Komt er daadwerkelijk een overeenkomst tot stand en is de klus uitgevoerd, dan wordt nog een review geplaatst door de afnemer. Het platform kan een rol spelen bij een negatieve beoordeling: er wordt contact gelegd en geprobeerd eventuele onmin op te lossen. Daarbuiten is er geen bemoeienis met de opdracht. Het is niet verboden dat werker en afnemer van de dienst voor nieuwe klussen direct contact hebben zonder tussenkomst van het platform. Het betreft meestal eenmalige klussen. Uit de interviews is gebleken dat de meeste werkers die via het platform werken ook (en vaak: vooral) langs andere kanalen opdrachten binnenhalen. Het aantrekken van de markt in de bouw heeft dit (nog meer) duidelijk gemaakt, er zijn niet altijd genoeg werkers die op een klus reageren omdat er genoeg werk is dat zonder het platform kan worden geacquireerd.

<sup>37</sup> Conclusie A-G Spuznar 17 mei 2017, ECLI:EU:C:2017:364 (Asociación Profesional Elite / Uber). Het betrof geen arbeidsrechtelijk uitspraak, maar de A-G laat zich wel uit over het bemiddelend karakter van Uber. In de uitspraak in deze zaak (HvJ EU 20 december 2017 (C-434/15), ECLI:EU:C:2017:981 laat het Hof zich over dit aspect niet uit.

<sup>38</sup> Dit was zo ten tijde van het doen van het onderzoek, vanaf 2018 vervalt dit.

Het platform in de huishoudelijke dienstverlening trekt zich niet terug nadat contact is gelegd tussen de werker en de afnemer van de dienst, maar blijft bij iedere opdracht betrokken en verdient ook aan iedere opdracht. Werkers kunnen een profiel aanmaken en hun beschikbaarheid opgeven. Als er een verzoek komt van een afnemer, dan stuurt het platform dat door aan een aantal werkers, geselecteerd op locatie (heeft de werker opgegeven op de betreffende locatie te willen werken) en de beschikbaarheid van de werker op het gewenste tijdstip. De klant krijgt de eerste werkers die reageren te zien, inclusief reviews en ratings en kunnen kiezen met wie zij in zee gaan. De werker mag ook weigeren (niet reageren). De structuur is, zo blijkt uit beschikbare algemene voorwaarden, dat met deze acceptatie een overeenkomst ontstaat tussen de werker en de afnemer. Ook deze overeenkomst wordt geregeerd door algemene voorwaarden van het platform. Daaruit blijkt dat het de bedoeling is dat de afnemer en de werker een overeenkomst onder de Regeling Dienstverlening aan Huis sluiten. Dit zou, gelet op het karakter van die regeling (zie paragraaf 2.3.1) een arbeidsovereenkomst moeten zijn.<sup>39</sup> Het tarief dient gelet op de algemene voorwaarden ten minste het minimumloon, acht procent vakantiegeld en een vergoeding voor vakantiedagen te bedragen. Verder dienen de werkers zelf via hun account een prijsrange aan te geven. Betaling vindt plaats via een derde partij die de betaling van de afnemer doorbetaalt naar de werker, onder inhouding van de commissie die de werker verschuldigd is aan het platform. Na de totstandkoming van de overeenkomst geldt dat annuleringen via het platform lopen, evenals nieuwe klussen. Het platform heeft een aansprakelijkheidsverzekering gesloten waarbij de werker is meeverzekerd. Deze verzekering dekt schade die aan zaken van de klant door de werker is veroorzaakt vanaf een bepaald bedrag.

Het platform in de horeca werkt weer iets anders. Vraag en aanbod van arbeid in de horeca worden bij elkaar gebracht op de volgende wijze. De horecaondernemer die behoefte heeft aan personeel kan een klus plaatsen op het digitale platform. Werkers die bij het platform zijn aangemeld kunnen reageren, waarna de horecaondernemer de keuze maakt welke werker hij uitkiest voor de klus. Hierbij heeft de horecaondernemer toegang tot reviews over eerder uitgevoerde klussen van de geïnteresseerde werkers. Komt een match tot stand, dan werken de werkers op basis van een opdrachtovereenkomst, gesloten met de horecaondernemer. Het platform bepaalt niet het tarief, maar stelt wel een minimumtarief vast. Facturen worden via het platform verstuurd en betalingen lopen via een derde partij. De derde partij betaalt de werker, onder inhouding van een bedrag aan commissie per gewerkt uur dat ten goede komt aan het platform. Net als in de huishoudelijke dienstverlening en anders dan bij de vakmensen, blijft het platform betrokken als de partijen bij elkaar zijn gebracht. Het staat werkers vrij om ook via andere platforms (of uitzendbureaus) te werken. Aansprakelijkheidsverzekeringen ten behoeve van de werkers worden niet gesloten. In hoeverre de werker onder leiding en toezicht van de horecaonderneming werkt, hangt af van de specifieke individuele situatie. Als de werker bijvoorbeeld werkt in een team met eigen werknemers van de horecaondernemer die hetzelfde werk doen is het moeilijk voorstelbaar dat de werker als enige in het team niet onder leiding en toezicht van de horecaondernemer werkt. Is sprake van een chef-kok die zelfstandig de keuken runt is dat wel voorstelbaar.

### **Juridische context/vergelijking met traditionele arbeid**

Om te spreken over *terbeschikkingstelling* van arbeidskrachten moet aan de volgende voorwaarden zijn voldaan: arbeidskrachten moeten tegen vergoeding ter beschikking worden gesteld aan een

---

<sup>39</sup> Als sprake is van een overeenkomst van opdracht, hetgeen mogelijk is, dan speelt de Regeling Dienstverlening aan Huis geen rol.

ander onder wiens leiding en toezicht zij arbeid verrichten, zonder dat zij met deze ander een arbeidsovereenkomst hebben. Het is niet nodig dat de arbeidskracht een arbeidsovereenkomst heeft met de 'terbeschikkingsteller' (het platform). Dit is bijvoorbeeld wel het geval bij uitzending, maar dat hoeft niet om onder de terbeschikkingstellingsdefinitie te vallen. De crux zit in de vraag of sprake is van leiding en toezicht door de uiteindelijke afnemer van de dienst. 'Leiding en toezicht' in de zin van de Waadi (en ook in de zin van de uitzendrelatie) valt deels samen met de definitie van werkgeversgezag. Het gaat om het feitelijk gezag dat de derde (de inlener) uitoefent over de door de werker verrichte arbeid (Zwemmer, 2012). In het eerder genoemde voorbeeld van de chefkok die zelfstandig de keuken runt zal feitelijke leiding en toezicht minder voor de hand liggen. Of dit het geval is, moet per individueel geval worden bekeken aan de hand van de feiten en omstandigheden.

Om van arbeidsbemiddeling in de zin van de Waadi te spreken moeten de volgende indicatoren aanwezig zijn: de bemiddelaar moet in de uitoefening van beroep en bedrijf handelen en ten behoeve van de werkgever of werkzoekende behulpzaam zijn bij het zoeken waarbij de totstandkoming van een arbeidsovereenkomst wordt beoogd. Daarbij geldt dat het enkel openbaar maken van gegevens betreffende werkzoekenden (werker) of van beschikbare arbeidsplaatsen (werk) geen arbeidsbemiddeling is. Gelet op de hierboven omschreven werkpraktijk, zijn alleen bij de huishoudelijke dienstverlening indicatoren te vinden die wijzen in de richting van arbeidsbemiddeling. Er wordt immers aangestuurd op een arbeidsovereenkomst tussen werker en afnemer.<sup>40</sup>

Nog los van de Waadi-kwalificatie kan de vraag gesteld worden of hier sprake is van de 'fictieve dienstbetrekking door tussenkomst', zie paragraaf 2.3.3. De relatie tussen de werker en de bemiddelaar is een fictieve dienstbetrekking als de bemiddelaar 'tussenkomst' heeft verleend. Dit is een ruimer begrip dan terbeschikkingstelling omdat het vereiste van een gezagsrelatie (leiding en toezicht) ontbreekt. De fictieve dienstbetrekking van tussenkomst kan, anders dan andere fictieve dienstbetrekkingen, niet contractueel worden uitgesloten (geen *opt out*). Er zijn redenen om aan te nemen dat de platforms (met uitzondering van de platforms voor vakmannen) hieronder kunnen vallen. Van belang is wel dat geen fictieve dienstbetrekking van tussenkomst kan bestaan als de werker arbeid verricht in het kader van de uitoefening van beroep of bedrijf. Hiervan zou sprake kunnen zijn als zij werken via een opdrachtovereenkomst, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Zoals in paragraaf 2.3.3 uiteen is gezet, kan het zo zijn dat de opdrachtnemer niet in beroep of bedrijf werkt (hetgeen vaak samenvalt met het niet zijn van ondernemer in fiscale zin).

Samengevat leidt het thema 'bemiddeling tot de volgende observaties. Sommige platforms houden zich bezig met het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van arbeid. Uit de contractuele relaties en werkpraktijk blijkt dat er indicatoren zijn dat sprake kan zijn van terbeschikkingstelling (bijvoorbeeld in de horeca) of arbeidsbemiddeling (bijvoorbeeld bij huishoudelijke dienstverlening) in de zin van de Waadi. Ook als hiervan geen sprake zou zijn, blijft het zo dat vraag en aanbod van arbeid bij elkaar wordt gebracht tegen een vergoeding. Dit zou in essentie een activiteit zijn die in het domein van de Waadi valt. Ook hier geldt dat de fijnmazigheid van de definities en de open invulling van sommige begrippen in de Waadi, waarbij alle feiten en omstandigheden een rol spelen, ruimte bieden om zoveel mogelijk indicatoren die duiden op arbeidsbemiddeling of terbeschikkingstelling van arbeidskrachten te vermijden.

<sup>40</sup> Er is in de literatuur debat of de betreffende bepaling ook ziet op het bemiddelen naar een opdrachtovereenkomst. Hierover is nog geen uitsluitsel zodat wij aansluiten bij de tekst van de huidige bepaling.

## 5.3 Kwetsbaarheid

‘Kwetsbaar’ werk, ook vaak aangeduid met de term *precarious work* is - samengevat - werk tegen lage verdiensten met weinig zekerheid (ILO, 2016). Zie hierover uitgebreider paragraaf 2.4. Een aantal kenmerken van de kluseconomie, zoals veel verschillende (flexibele) contractvormen, lage verdiensten, weinig zeggenschap over de uitoefening van de werkzaamheden, geeft aanleiding dit thema te behandelen.

### Vragen

Met betrekking tot kwetsbaarheid doen zich twee vragen voor. De eerste vraag is of de indicatoren voor kwetsbaarheid in de kluseconomie anders zijn dan in de reguliere economie. De tweede vraag is of door de kluseconomie een nieuwe groep kwetsbare werknemers aan de onderkant van de arbeidsmarkt ontstaat.

Voor dit thema is gekozen voor de platforms in de maaltijdbezorging, schoonmaak en in de taxi-branche. Uit de focusgroepen en de enquête blijkt dat relatief veel werkers onzekerheid ervaren over hun inkomsten en niet altijd goed op de hoogte zijn van hun rechtspositie of rechten. Hoewel een aanzienlijk gedeelte van de werkers tevreden is over de inkomsten die zij genereren in verhouding tot het aantal uren dat zij werken, is het voor veel werkers niet voldoende om hier een volwaardig inkomen uit te halen. Daarnaast brengt het type dienst (specifiek in het geval van deelnemen aan het verkeer) een zeker risico met zich mee op ongelukken. In totaal zijn er eind 2017 ongeveer 14 duizend werkers actief in deze drie takken van de kluseconomie.

### Werkpraktijk

Werkers bij deze platforms hebben een arbeidsovereenkomst of opdrachtovereenkomst(en) met het platform of een (opdracht)overeenkomst (al dan niet via de regeling Dienstverlening aan huis) met de uiteindelijke afnemer van de dienst. Als sprake is van een arbeidsovereenkomst, is sprake van een nulurencontract of een min-max-contract (met een minimum van 0 uren). De platforms die in dit thema aan de orde zijn, bepalen (ongeacht de rechtsverhouding met de werkers) het tarief waartegen wordt gewerkt (of een minimum), evenals de overige contractuele voorwaarden.<sup>41</sup> Er is geen (volledige) individuele onderhandelingsvrijheid (anders dan dat het de werker vrij staat om niet via het betreffende platform te werken).

Het is de werker (zowel bij arbeidsovereenkomsten als bij opdrachtovereenkomsten) die bepaalt wanneer hij beschikbaar is voor werk (door in te schrijven in *shifts* en/of door in de app aan te geven beschikbaar te zijn voor klussen). Dit lijkt te duiden op autonomie over de eigen werktijden. Op basis van de werkpraktijk zoals die is gebleken uit de interviews en focusgroepen zou kunnen worden betoogd dat deze autonomie relatief gering is. In negatieve zin is de autonomie er zeker: de werker kan er te allen tijde voor kiezen niet te werken, met als (logische) consequentie dat geen inkomen wordt gegeneerd. De daadwerkelijke vrijheid om te kiezen wanneer wel wordt gewerkt is kleiner. Ingeschreven staan in een *shift* en/of de app aan hebben betekent niet dat er ook daadwerkelijk klussen beschikbaar zijn of komen. In de huishoudelijke dienstverlening en de maaltijdbezorging wordt dit niet als een probleem ervaren omdat er eind 2017 genoeg werk is (en de shifts

<sup>41</sup> In de schoonmaak is lopende het onderzoek het model veranderd. Het platform stelt een minimum, de werker kan via zijn/haar profiel het gewenste tarief vermelden. De klant kan bij het selecteren aangeven welke tariefgroepen hij wil zien.

daar ook op worden ingericht) ook al is er geen contractuele garantie op klussen. Voor wat betreft de taxibranche geldt dat dit door werkers wel als een probleem wordt ervaren. Er zijn momenten waarop er weinig tot geen opdrachten te verdelen zijn en op de drukke momenten is de concurrentie tussen chauffeurs groot of zijn de inschrijvingsmogelijkheden beperkt. De werker zelf heeft niet of nauwelijks mogelijkheden om de vraag naar de dienst via het platform te vergroten (acquisitie). Anders gezegd, het ondernemersrisico 'geen beschikbaar werk' ligt bij de werker, maar de werker heeft beperkte mogelijkheden om zijn ondernemerschap uit te oefenen en meer werk (via het platform) te genereren. Uit de focusgroepen blijkt wel dat werkers in de taxibranche en in de maaltijdbezorging 'handiger' worden in het zoveel mogelijk opdrachten via de app verkrijgen door op de juiste momenten op de juiste plekken te zijn, door sneller te worden in de afhandeling van de taak of voor meerdere platforms tegelijkertijd actief te zijn. Voor de huishoudelijke dienstverlening geldt dit minder.

De meeste werkers stellen dat veel uren gemaakt moeten worden om aan een minimuminkomen te komen. Veel werkers vinden dit niet problematisch, omdat het platformwerk voor hen bedoeld is als aanvulling op andere inkomsten of als een bijbaan kan worden beschouwd. Werkers die hun volledige inkomen uit het platformwerk proberen te halen, vinden dit wel problematisch, een enkeling daargelaten. Voor de taxibranche geldt daarbij nog dat vaak de investering van de taxi moet worden terugverdiend, waardoor de druk om inkomsten te vergaren (nog) hoger is. Deze werkers voelen ook een zekere mate van afhankelijkheid van het platform. Uit de interviews en de enquête blijkt dat de meeste werkers in de maaltijdbezorging en de schoonmaak doorgaans niet meer dan 20 uur per week via het platform werken. Een kleine groep werkt meer dan 20 uur per week. Taxichauffeurs werken doorgaans meer, al dan niet via het platform.

De vrijheid in de wijze waarop de taak wordt afgehandeld is beperkt. Zowel bij de maaltijdbezorging als in de taxibranche gaat het voornamelijk om de route. Zelfstandige maaltijdbezorgers kunnen die zelf bepalen, maaltijdbezorgers in loondienst en taxichauffeurs zijn verplicht de door het platform aangegeven route te volgen. In de schoonmaak is de wijze van werken meer een zaak van de uiteindelijke afnemer van de dienst dan van het platform. Werkers die onderwerp zijn van 'ratings' (in de huishoudelijke dienstverlening en de taxibranche) geven aan dit soms onprettig en stressvol te vinden. Ook de permanente druk van het 'geleefd worden door de app' wordt niet door alle werkers als prettig ervaren.

Het platform neemt in vrijwel alle gevallen de financiële afwikkeling en facturatie (grotendeels) uit handen. Werkers vinden dit over het algemeen prettig.

De meest platformwerkers die op basis van een opdrachtovereenkomst werken, realiseren zich dat zij zelf verantwoordelijk zijn om voorzieningen te treffen voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, maar doen dat doorgaans niet. Over aansprakelijkheid bij schade (aan henzelf of door hen veroorzaakt) hebben de meeste werkers niet bewust nagedacht. Werkers die naast het platformwerk ook andere ondernemersactiviteiten ontplooiën, hebben hier doorgaans wel voorzieningen voor getroffen. Zoals beschreven in Hoofdstuk 4 hebben sommige platforms zekere voorzieningen getroffen om werkers tegemoet te komen in geval van schade. Uit de focusgroepen en de enquête blijkt dat werkers daar niet altijd van op de hoogte zijn. Er zijn ook werkers die in het geheel niet op de hoogte zijn van hun rechtspositie. Dit geldt vooral voor de werkers die schoonmaken bij particulieren.

### Juridische context/vergelijking met traditionele arbeid

In de kluseconomie zijn in zekere mate indicatoren voor kwetsbaarheid aangetroffen. Ongeacht de contractvorm waaronder wordt gewerkt is in alle gevallen sprake van een hoge flexibiliteit en lage werk-/inkomenszekerheid. Werkers ervaren autonomie, maar de autonomie bestaat vooral uit de vrijheid *niet* te werken. Als er eenmaal een opdracht is, is er weinig vrijheid in de uitvoering daarvan. Ook de mate van bescherming en de risicoverdeling wijzen in de richting van kwetsbaarheid omdat de meeste risico's op de werker worden afgewenteld. In de kern zijn deze indicatoren niet anders dan in de reguliere economie.

De tweede vraag, is sprake van een nieuwe groep kwetsbare werknemers aan de onderkant van de arbeidsmarkt, kent een genuanceerder antwoord. Op basis van de enquête blijkt dat de meeste werkers kort actief zijn en ook denken kort actief te blijven. De meeste werkers zijn minder dan 20 uur per actief. De groepen werkers waar het om gaat zijn bovendien niet nieuw. Ook voor de kluseconomie bestond kwetsbaarheid (*precariousness*) in de taxibranche en in de huishoudelijke dienstverlening. Kwetsbaarheid onder maaltijdbezorgers bestond ook, maar in mindere mate. De mate van kwetsbaarheid verschilt.

In de reguliere arbeidsmarkt wordt huishoudelijk werk als sinds jaar en dag als kwetsbaar werk beschouwd. Veel schoonmakers bij particulieren werken in het zwarte en/of illegale circuit en zijn niet goed op de hoogte van hun rechten. Dit wordt niet per sé anders in de platformeconomie. Gezegd kan worden dat het feit dat sprake is van elektronisch betaalverkeer juist bijdraagt aan de transparantie. Een enkele werker geeft ook aan zich 'veiliger' te voelen bij het werken via het platform omdat er bij calamiteiten geen direct contact met de opdrachtgever (meer) hoeft te zijn. De risico's van flexibiliteit en aansprakelijkheid voor ziekte, ongevallen en schade zijn, net als in de reguliere arbeidsmarkt, punten van zorg.

Ook voor taxichauffeurs die niet via een platform werken en die niet in loondienst van een taxibedrijf zijn, geldt dat er veel uren gemaakt moeten worden om uit de kosten (de investering in de taxi) te komen en een inkomen te vergaren. Veel chauffeurs werken niet uitsluitend via het platform, maar ook via traditionelere methoden en gebruiken het platform om bij te verdienen. Doordat het platform ook de vraag naar taxi's vergroot en de app te allen tijde kan worden aangezet, kan de chauffeur dus in feite altijd (proberen te) werken. Dit betekent dat chauffeurs wellicht eerder lange(re) dagen maken. Dit zou kunnen leiden tot te lange werkdagen en rijtijden. Uiteraard kan een chauffeur ook zonder een platform 'overwerken', maar de mogelijkheden van het platform vergroten de kans.

Ten aanzien van maaltijdbezorgers geldt dat de toename in werkaanbod relatief groot is en ook verschilt van de maaltijdbezorging voor de opkomst van de platforms. Er is geen goed beeld van de werkpraktijk van deze branche voor de komst van de platforms. Wel kan worden gezegd dat voor de platforms vaak sprake was van bijbanen (scholieren/studenten) waarbij direct met het restaurant werd gecontracteerd (dus zonder tussenkomst van een bezorgdienst. De kwetsbaarheid van deze groep bestaat (naast de werk-/inkomensonzekerheid) met name uit aansprakelijkheidsrisico's voor schade geleden door henzelf of door derden. Zij nemen immers intensief deel aan het verkeer en missen de beschermende bepalingen die voor werknemers gelden.

Samenvattend kan over het thema 'kwetsbaarheid' bij de hier behandelde platforms worden gezegd dat er indicatoren voor kwetsbaarheid zijn (met name werk-/inkomensonzekerheid en aansprakelijkheidsrisico's) die niet fundamenteel anders zijn dan in de reguliere economie. Voor huishoudelijke dienstverlening lijkt juist de tussenkomst van een platform de indicatoren voor kwetsbaarheid te verminderen nu het werken via platforms de betalingsstromen transparanter maakt en omdat werkers zich minder afhankelijk van de uiteindelijke opdrachtgever voelen.

## 5.4 Versnippering/Microtaken

Eén van de elementen van de kluseconomie is dat taken (verder) worden opgeknipt en afgesplitst om vervolgens geïsoleerd als werk of klus te worden aangeboden. Ook in de kluseconomie, zoals die in dit onderzoek centraal staat, zijn we dergelijke microtaken tegengekomen. Er zijn platforms die kleine, afgebakende opdrachten verstrekken, zoals het fotograferen van bepaalde producten in winkels. Ongeveer vier duizend werkers zijn eind 2017 hierin actief. De begrenzing van de term microtaken is niet hard. Er is een glijdende schaal tussen enerzijds het maken van één foto in een winkel en via een platform een dakkapel bij een particulier realiseren. Daartussen zitten verschillende soorten werkzaamheden die in meer of mindere mate gestandaardiseerd zijn. In dit thema ligt de focus op de 'echte' microtaken.

Daar komt bij dat werk dat via platforms wordt verricht voor de werker vaak niet de hoofdtaak is, maar het karakter van nevenwerkzaamheden heeft. Uit de interviews en focusgroepen is gebleken dat dit karakter met zich meebrengt dat werkers een eventueel gebrek aan arbeidsrechtelijke of sociaalzekerheidsrechtelijke bescherming niet als gemis ervaren. Dit omdat zij de situatie als tijdelijk ervaren of zekerheden ontleen aan een andere (hoofd)activiteit. Deze omstandigheden rechtvaardigen een nadere beschouwing van deze microtaken.

### Vragen

De volgende vragen zijn bij dit thema relevant. Is sprake van ander werk dan in de reguliere economie? Een volgende vraag is of het microkarakter van taken in de weg staat van een arbeidsrechtelijk rechtsverhouding, al dan niet in de vorm van een fictieve dienstbetrekking? Voor dit thema is gekeken naar het platform dat met de kleinste taken werkt: het doen van kleine (meestal) fotografische opdrachten.

### Werkpraktijk

De ingangseis om deel te nemen aan dit platform is relatief laag: in het bezit zijn van een smartphone is voldoende om aan te melden. Aanmelden kan niet altijd, aanmelding is eind 2017 alleen mogelijk op uitnodiging van anderen die al via het platform werken. Om mensen te kunnen uitnodigen, moet een bepaald aantal opdrachten zijn gedaan (een *level* behaald zijn). Als een werker iemand heeft uitgenodigd, dan krijgt hij een percentage van de omzet van de betreffende nieuwe werker. De tarieven zijn door het platform vastgesteld en kunnen omhoog gaan naar mate het langer duurt voordat zich een werker meldt om de klus te doen. Een klus heeft niet altijd een hele strakke deadline, het hoeft niet onmiddellijk na acceptatie te gebeuren. Een klus levert hooguit een paar euro op. Er wordt geen contract afgesloten met de werker. Als een opdracht is uitgevoerd, kan deze worden afgekeurd. Er vindt dan geen betaling plaats. Betaling gebeurt op verzoek van de werker, via PayPal of andere automatische betalingssystemen. Werkers ontvangen een overzicht van de verdiensten. Uit interviews komt een wisselend beeld naar voren over de verdiensten, die



lopen van een aantal euro's tot het maken van foto's als hoofdactiviteit waarbij substantieel wordt verdiend. Uit de enquête blijkt dat de gemiddelde verdiensten vrij laag zijn. Werkers zijn niet verzekerd voor werknemersverzekeringen of tegen aansprakelijkheden. Werkers geven hun inkomsten op als resultaat uit overige werkzaamheden of laten opgave achterwege omdat de verdiensten niet noemenswaardig zijn, kennelijk in de veronderstelling dat de belastingplichtige ontslaat van de aangifteverplichting.

### **Juridische context/vergelijking met traditionele arbeid**

Het is de vraag of hier sprake is van arbeid. Het begrip 'arbeid' is behoorlijk breed. Heel veel activiteiten, zolang deze van waarde zijn voor de tegenpartij, kwalificeren als arbeid. Op zichzelf zou de omstandigheid dat sprake is van een kleine taak dus niet in de weg hoeven staan van de kwalificatie arbeid en (als aan alle andere criteria is voldaan) tot de conclusie leiden dat sprake zou kunnen zijn van een arbeids- of opdrachtovereenkomst met het platform. Ook is sprake van loon. Het gezagscriterium heeft bij deze platforms wel erg weinig inhoud. Net als bij andere platforms is het niet verplicht om taken te accepteren, daarnaast bestaat er geen ratingsysteem. Wel wordt het resultaat van de opdrachten gecontroleerd, de wijze waarop de opdrachten worden uitgevoerd is echter volledig vrij. Dit zijn indicatoren voor een opdrachtovereenkomst.

Er zou sprake kunnen zijn van een fictieve dienstbetrekking (gelijkgestelde). Dit kan als persoonlijke arbeid wordt verricht en de arbeidsverhouding maatschappelijk met een dienstbetrekking gelijk kan worden gesteld. Er moet dan doorgaans op twee dagen per week worden gewerkt, tegen een bruto loon dat doorgaans over een week ten minste gelijk is aan twee-vijfde van het minimumloon (dit komt neer op meer dan € 145 per week) en de relatie moet zijn aangegaan voor ten minste een maand. Het is voorstelbaar dat werkers hieraan voldoen, maar met de tarieven die gelden (enkele euro's), lijkt € 145 per week een nogal hoge lat. Uit hoofdstuk 4, Tabel 4.1. blijkt dat het gemiddelde inkomen van deze werkers ruim € 700 per maand bedraagt. De mediaan is veel lager (de meerderheid verdient rond de € 150 per maand). Het lijkt dus aannemelijk dat veel werkers deze lat niet halen. Onder die lat is geen sprake van fictieve dienstbetrekking. Is daarvan wel sprake dan geldt het volgende. Omdat voor zover bekend geen contracten worden gesloten, ligt het niet voor de hand dat deze fictieve dienstbetrekking contractueel is uitgesloten. Dit zou betekenen dat loonbelasting moet worden ingehouden en ook premies voor werknemersverzekeringen.

De fictieve dienstbetrekking vindt zijn grens in het ondernemerschap. Anders gezegd, als aan bovenstaande criteria is voldaan, maar de werker moet als ondernemer worden gezien, dan gaat de fictie niet op. Om van ondernemerschap te kunnen spreken moet een bepaalde mate van georganiseerdheid van arbeid en kapitaal aanwezig zijn alsook een bepaalde continuïteit. Ook dit is een feitelijk toets die in een individueel geval moet worden uitgevoerd en waarbij ook een rol speelt hoe de werker zijn overige werkzaamheden heeft georganiseerd. De geïnterviewde werkers hadden ofwel geen andere betaalde werkzaamheden en beschouwden het werken via deze app eerder als incidenteel tijdverdrijf dan als een inkomstenbron of hadden een betrekking in loondienst als hoofdactiviteit. Dit zijn omstandigheden die niet direct wijzen in de richting van ondernemerschap. Dat sprake is van 'microtaken' staat toepassing van de sociaalrechtelijke context niet in de weg. Uit die sociaalrechtelijke context volgt dat in veel gevallen waarschijnlijk sprake is van arbeid die niet binnen de arbeidsovereenkomst valt, misschien als fictieve dienstbetrekking kan worden aange-merkt. Het is ook mogelijk dat sprake is van ondernemerschap. In dat geval is een fictieve dienst-

betrekking uitgesloten en zou de werker voor ondernemersfaciliteiten in aanmerking kunnen komen. Er zullen ook werkers zijn die niet als werknemer kunnen worden aangemerkt, wel als opdrachtnemer, maar niet als ondernemer of werkend in fictieve dienstbetrekking (omdat niet aan de eisen is voldaan). In die gevallen vallen zij buiten het sociaalrechtelijk systeem: zij hebben geen recht op toegang tot de werknemersverzekeringen, geen arbeidsrechtelijke bescherming. Zij kunnen evenmin aanspraak maken op ondernemersfaciliteiten. Er is dan sprake van zeer bijkomende werkzaamheden. Gelet op de omvang hoeft dit niet problematisch te zijn. Dit kan anders worden als het stapelen van dit soort microtaken in bepaalde sectoren de enige mogelijkheid is om inkomen te vergaren. Er zijn in dit onderzoek geen aanwijzingen gevonden dat hiervan op dit moment in Nederland op substantiële schaal sprake van is.

Werkers die microtaken verrichten kunnen op zichzelf worden gekwalificeerd binnen het bestaande systeem. Een deel ervan zal niet als werknemer kwalificeren en niet als opdrachtnemer-ondernemer vanwege de zeer bijkomende aard van de werkzaamheden. Dit is gezien de huidige omvang van deze groep niet problematisch.

## Literatuur

- Aerts, M.C.M. (2007). *De zelfstandige in het sociaal recht*, diss. Universiteit van Amsterdam 2007.
- Bennaars, J.H. & Popma, J.R. (2018). Publiek arbeidsrecht en de werknemerachtige. In: J.H. Bennaars e.a. (red.), *De werknemerachtige in het sociaal recht. Een verkenning*, Deventer: Wolters Kluwer 2018.
- Berg, J. (2016). 'Income Security In The On-Demand Economy: Findings And Policy Lessons From A Survey Of Crowdworkers', *37 Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, p. 543-576.
- Boot, G., Duk, R.A.A., Van den Berg, L., Verhoeven, L.J., Slot, M.E. (2016). *Commissie (model)overeenkomsten. Eindrapport*. Amsterdam 2016.
- Borghans, L. & Ter Weel, B. (2006). The division of labour, worker organisation and technological change. *Economic Journal*, 116(509), F45-F72.
- Boumans, M. & Luttjens, E. (2018). Pensioen. in: J.H. Bennaars e.a. (red.), *De werknemerachtige in het sociaal recht. Een verkenning*, Deventer: Wolters Kluwer 2018.
- Bresnahan, T., Brynjolfsson, E. & Hitt, L. (2002). Information technology, workplace organization and the demand for skilled labor: Firm-level evidence. *Quarterly Journal of Economics*, 117(1), 339-376.
- Chau, R.J. (2017). Toepassing fictieve dienstbetrekking van tussenkomst. *WFR* 2017/141
- Eurofound (2017). *Non-standard forms of employment: Recent trends and future prospects*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: Brussel.
- Farrell, D. & Greig, F. (2016). *Paychecks, payday, and the online platform economy: Big data on income volatility*. JPMorgan Chase & Co.
- Filistrucchi, L., Geradin, D., Van Damme, E. & Affeldt, P. (2014). Market definition in two-sided markets: Theory and practice. *Journal of Competition Law & Economics*, 10(2), 293-339.
- Flier, M.P., (2017). *Onderzoek varianten kwalificatie arbeidsrelaties*, Interdepartementale ambtelijke werkgroep, 2017.
- Forde, Ch., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., Hardy, K., Trappmann, V., Umney, Ch., Carson, C., (2017). *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*, Brussel: European Union 2017.
- Frenken, K. (2016). *Deeconomie onder één noemer*. Oratie, Universiteit Utrecht, 12 februari 2016.

- Frenken, K. & Straathof, B. (2015). Onlineplatformplatformen op (en in plaats van) de arbeidsmarkt. In: B. ter Weel (red.), *De match tussen mens en machine*. Preadviezen van de Koninklijke Vereniging voor de Staathuishoudkunde.
- Frenken, K., Van Waes, A., Smink, M. & Van Est, R. (2017). *Eerlijk delen. Waarborgen van publieke belangen in de deeleconomie en de kluseconomie*. Rathenau Instituut: Den Haag.
- Gautier, P. (2015). Nieuwe technologieën en de match van vraag en aanbod. In: B. ter Weel (red.), *De match tussen mens en machine*. Preadviezen van de Koninklijke Vereniging voor de Staathuishoudkunde.
- Gierten, D. & Spiezia, V. (2016). *New forms of work in the digital economy*. OECD Digital Economy Papers No. 260. OECD: Parijs.
- Houwerzijl, M.S. (2017a). 'Arbeid en arbeidsrecht in de digitale platformsamenleving: een verkenning', *TRA* 2017/14.
- Houwerzijl, M.S. (2017b). 'Arbeid en arbeidsrecht in de digitale platformsamenleving: transnationale dimensies en dilemma's', *TRA* 2017/59
- Huws, U., Spencer, N.H., Syrdal, D.S. & Holts, K.. (2017). *Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy*. FEPS: Brussel.
- IBO (2015). *IBO zelfstandigen zonder personeel*. Ministerie van Financiën: Den Haag.
- ILO (2016). *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*. Geneva: ILO 2016.
- JP Morgan Chase & Co (2016). *Paychecks, payday, and the online platform economy. Big data on income volatility*. JP Morgan Chase & Co Institute: New York.
- McKinsey & Company (2016). *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*. McKinsey Global Institute: San Francisco.
- Mertens, A.L. (2018), Fiscaal perspectief. In: J.H. Bennaars e.a. (red.), *De werknemerachtige in het sociaal recht. Een verkenning*, Deventer: Wolters Kluwer 2018.
- Rochet J.C. & Tirole, J. (2003). Platform Competition in Two-sided Markets. *Journal of the European Economic Association*, 1(4), 990-1029.
- Said, S. (2017). 'Werknemer of zelfstandige? Drie keer raden!', *ArA* 2017-1, p. 55-89.
- Schmidt, F.A. (2017). *Digital labour markets in the platform economy. Mapping the political challenges of crowd work and gig work*. Friedrich Ebert Stiftung: Bonn.

- Ter Weel, B., Vriend, S., Smits, T. & Rosenboom, N. (2017). *Evaluatie fiscale ondernemersregelingen*. SEO Rapport 2017-17. SEO: Amsterdam.
- Van Slooten, J.M. (2018). Civielrechtelijke regulering. In: J.H. Bennaars e.a. (red.), *De werknemerachtige in het sociaal recht. Een verkenning*. Wolters Kluwer: Deventer.
- Verhulp, E. (2018). Platformwerkers verdienen meer! Over de toepasselijkheid van de Waadi op platformarbeid. *ArbeidsRecht* 2018/1.
- Weil, D. (2014). *The fissured workplace. Why work became so bad for so many and what can be done to improve it*. Harvard University Press: Cambridge MA.
- Westerveld, M. (2011). *Het stiefkind van het arbeidsrecht* (oratie UvA) 2011.
- Zwemmer, J.P.H. (2012), *Pluraliteit van werkgeverschap* (diss. UvA), 2012.



# Bijlage A Verantwoording enquête

## Verantwoording

Via Panelclix is een enquête gehouden onder de Nederlandse bevolking in de leeftijd vanaf 15 jaar. Hierbij zijn de resultaten gewogen voor leeftijd en geslacht om tot zo representatief mogelijke uitspraken te komen. Er is sprake van een totale netto respons van ongeveer 5.200 personen.

## Vragenlijst

### Introductie

Steeds meer Nederlanders bestellen hun eten online, zoeken via een platform voor een schilder of gebruiken alternatieve taxidiensten om zich in een stad te verplaatsen. De kluseconomie waaronder, Deliveroo, Thuisbezorgd, Helpling, Werkspot en Uber is voor sommige Nederlanders niet meer weg te denken. De opkomst en de groei van de kluseconomie roept de vraag op in hoeverre het werk dat wordt verricht nieuw of anders is in vergelijking met traditioneel werk. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft daarom SEO Economisch Onderzoek opdracht gegeven de omvang en groei van de kluseconomie te meten.

Deze enquête wordt daarom onder alle potentieel werkenden uitgezet in Nederland om een beeld te krijgen van hun huidige werkstatus.

De resultaten van het onderzoek zullen mogelijk te zijner tijd gepubliceerd worden door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In geen geval kunnen antwoorden herleid worden naar individuele personen. Rapportage van de enquête zal uitsluitend op geaggregeerd niveau plaatsvinden en weergegeven worden. Uw gegevens worden door SEO vertrouwelijk behandeld.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname.

### Invulinstructies

- De enquête neemt ongeveer [tijd] minuten van uw tijd in beslag.
- U kunt tijdens de enquête pauzeren. U kunt de enquête ook in meerdere sessies invullen door deze tussentijds af te sluiten. Via de weblink in de uitnodigingsmail kunt u vervolgens terugkeren naar de enquête. U gaat dan verder op de plek waar u de vorige keer bent gebleven. Gegevens die u in eerdere sessies heeft ingevuld, blijven bewaard.
- U kunt terugbladeren in de vragenlijst, bijvoorbeeld om eerdere antwoorden aan te passen. Hiervoor gebruikt u de knop 'Vorige'.
- Na afronding van de enquête komt de weblink uit de uitnodigingsmail automatisch te vervallen. Klik op 'Volgende' om met de vragenlijst te beginnen.

## Blok 1: Algemene vragen naar werkstatus

Dit blok bevat vragen die betrekking hebben op enkele algemene aspecten van uw werkstatus.

1. Heeft u de afgelopen maand (minimaal 1 uur) betaald werk verricht? *Toelichting: als u de afgelopen maand vanwege vakantie, ziekte, verlof of een andere vorm van tijdelijke inactiviteit niet aan het werk was, maar structureel wel werkt, gelieve te antwoorden met ja.* [select one] {verplicht}
  - a. Ja
  - b. Nee
2. (Indien 1=Ja) Verrichtte u in de afgelopen maand betaald werk als werknemer, ondernemer en/of zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [select multiple] {verplicht}
  - a. Werknemer
  - b. Zelfstandige met personeel (ondernemer)
  - c. Zelfstandige zonder personeel (zzp'er of freelancer)
3. (Indien 1=Ja) Is uw betaalde werk een hoofdactiviteit of een nevenactiviteit? *Toelichting: Een hoofdactiviteit beschouwen wij de activiteiten die u het merendeel van uw (werk)week verricht. Nevenactiviteiten zijn activiteiten die u één of enkele uren per week verricht.* [select one] {verplicht}
  - a. Hoofdactiviteit
  - b. Nevenactiviteit
4. (Indien 3=Nevenactiviteit) U gaf aan dat uw betaalde werk een nevenactiviteit is. Wat is uw hoofdactiviteit? [select one]
  - a. Ik ben gepensioneerd
  - b. Ik ben werkloos en op zoek naar werk
  - c. Ik ben (vol- of deeltijd) student of scholier
  - d. Ik heb een arbeidsbeperking en ben niet in staat een fulltime baan te hebben
  - e. Ik ben huisman of huisvrouw
  - f. Ik verricht vrijwilligerswerk
  - g. Anders, namelijk ...[open veld]
5. (Indien 1=nee) U gaf aan afgelopen maand geen betaald werk te hebben verricht. Welke van de onderstaande opties omschrijft uw situatie in de afgelopen maand het beste? [select one]
  - a. Ik ben gepensioneerd
  - b. Ik ben werkloos en op zoek naar werk
  - c. Ik ben (vol- of deeltijd) student of scholier
  - d. Ik heb een arbeidsbeperking en ben niet in staat een (fulltime) baan te hebben
  - e. Ik ben huisman of huisvrouw
  - f. Ik verricht vrijwilligerswerk
  - g. Anders, namelijk ...[open veld]

## Blok 2a: Werknemer (Indien 2=a)

6. Verrichtte u in de afgelopen maand betaald werk voor meer dan één werkgever? *Toelichting: Een werkgever is de persoon/organisatie van wie u een vergoeding voor het geleverde werk ontvangt.* [select one] {verplicht}
  - a. Nee, voor één werkgever
  - b. Ja, voor twee of meer werkgevers
7. (Indien 6=Ja) Voor hoeveel werkgevers (of opdrachtgevers) verrichtte u in de afgelopen maand betaald werk? *Toelichting: Indien u het exacte aantal werkgevers niet weet, dan kunt u aangeven om hoeveel het ongeveer gaat.* [numeriek]



(Indien 6=Ja en 7=beantwoord) U heeft aangegeven de afgelopen maand voor [N: antwoord Q7] verschillende werkgevers betaald werk te hebben verricht. *Toelichting: Wilt u de volgende vragen in te vullen voor de werkgever waaraan u de meeste uren besteedde.*

8. Welke situatie beschrijft de betaalde werkzaamheden die u in de afgelopen maand uitvoerde het beste? [select one]
  - a. Ik ben in dienst van een private werkgever
  - b. Ik ben in dienst van een (semi-)publieke werkgever
9. Hoeveel uur werkte u in de afgelopen maand doorgaans per week? *Let op: overuren en onbetaalde uren niet meegerekend. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel uur u doorgaans afgelopen maand per week heeft gewerkt.* [numeriek] {verplicht}
10. (Indien 9=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel uur u afgelopen maand doorgaans per week werkte. Kunt u globaal aangeven hoeveel uur u in de afgelopen maand doorgaans per week werkte? *Let op: overuren en onbetaalde uren niet meegerekend.* [select one]
  - a. 0 tot 4 uur
  - b. 5 tot 11 uur
  - c. 12 tot 29 uur
  - d. 30 uur of meer
  - e. Weet ik niet
11. Moet u een deel van uw tijd op afroepbasis beschikbaar zijn? [select one] {verplicht}
  - a. Ja
  - b. Nee
12. (Indien 11=Ja) Wordt u betaald gedurende de tijd waarop u op afroepbasis beschikbaar moet zijn? [select one] {verplicht}
  - a. Ja
  - b. Nee
13. (Indien 12=Ja) Hoe verhoudt de vergoeding voor het beschikbaar zijn zich tot het reguliere uurloon dat u ontvangt voor uw werkzaamheden? [select one]
  - a. Ik krijg een **hogere** vergoeding wanneer ik op afroepbasis beschikbaar ben dan mijn reguliere uurloon
  - b. Ik krijg **dezelfde** vergoeding wanneer ik op afroepbasis beschikbaar ben als mijn reguliere uurloon
  - c. Ik krijg een **lagere** vergoeding wanneer ik op afroepbasis beschikbaar ben dan mijn reguliere uurloon
14. Hoeveel verdiende u in de afgelopen maand met de werkzaamheden in dienstverband? *Toelichting: Het gaat hier om uw bruto-inkomsten, oftewel uw loon voor aftrek van belastingen en sociale premies inclusief toeslagen voor overwerk en dergelijke. Eventueel vakantiegeld, eindejaarsuitkeringen en onkostenvergoedingen hoeven niet meegenomen te worden. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel u in de afgelopen maand met uw werkzaamheden verdiende.* [numeriek] {verplicht}
15. (Indien 14=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel u afgelopen maand met uw werkzaamheden verdiende. Kunt u globaal aangeven hoeveel u afgelopen maand verdiende? [select one]
  - a. Minder dan 500 euro
  - b. € 500,- tot € 999,-
  - c. € 1.000,- tot € 1.499,-
  - d. € 1.500,- tot € 1.999,-
  - e. € 2.000,- tot € 2.499,-
  - f. € 2.500,- tot € 2.999,-

- g. € 3.000,- tot € 3.499,-
  - h. € 3.500,- tot € 3.999,-
  - i. € 4.000,- tot € 4.499,-
  - j. € 4.500,- tot € 4.999,-
  - k. € 5.000,- of meer
16. Wordt u over het algemeen per uur of per opdracht\* uitbetaald voor uw werkzaamheden?  
*\*Toelichting: Per opdracht houdt in dat het loon wordt uitbetaald op basis van de gemaakte productie. Pakketbezorgers kunnen bijvoorbeeld beloond worden per afgeleverd pakket.* [select one]
- a. Per uur (per dag, per week of per maand)
  - b. Per opdracht
17. In welke bedrijfstak is uw werkgever actief? [select one]
- a. Landbouw, bosbouw en visserij
  - b. Industrie, energievoorziening, waterbedrijven en afvalbeheer
  - c. Bouwnijverheid
  - d. Handel
  - e. Transport en logistiek
  - f. Horeca
  - g. Zakelijke dienstverlening, ICT, financiële dienstverlening, verhuur en handel in on-roerend goed
  - h. Openbaar bestuur, overheid en onderwijs
  - i. Gezondheids- en welzijnszorg, cultuur, sport en recreatie
  - j. Uitzendbranche
  - k. Anders, namelijk ... [open veld]
18. Beschikt u over een schriftelijk contract met uw werkgever? Zo ja, wat voor type contract? [select one] {verplicht}
- a. Ja, een contract voor bepaalde tijd (tijdelijk contract)
  - b. Ja, een contract voor onbepaalde tijd (vast contract)
  - c. Nee
  - d. Anders, namelijk ... [open veld]
19. (Indien 18=a) Hoeveel contracten voor bepaalde tijd bent u reeds aangegaan met uw huidige werkgever? [numeriek]
20. (Indien 18=a) Heeft u bij uw huidige werkgever zicht op een contract voor onbepaalde tijd? [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Weet ik niet
21. Bouwt u pensioen op via uw huidige werkgever? [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Nog niet
  - d. Weet ik niet
22. Hoe lang bent u al in dienst van uw werkgever? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer
23. Hoe lang verwacht u nog in dienst te zijn van uw werkgever? [select one]
- a. Minder dan een maand

- a. 1 tot 5 maanden
- b. 6 tot 12 maanden
- c. 1 tot 2 jaar
- d. 2 jaar of langer

### Blok 2b: Ondernemers (Indien 2=b)

24. Hoeveel uur werkte u in de afgelopen maand doorgaans per week? *Let op: overuren en onbetaalde uren niet meegerekend. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel uur u in de afgelopen maand doorgaans per week werkte.* [numeriek] {verplicht}
25. (Indien 24=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel uur u afgelopen maand doorgaans per week werkte. Kunt u globaal aangeven hoeveel uur u in de afgelopen maand doorgaans per week werkte? [select one]
- a. 0 tot 4 uur
  - b. 5 tot 11 uur
  - c. 12 tot 29 uur
  - d. 30 uur of meer
  - e. Weet ik niet
26. Hoeveel verdiende u ongeveer in de afgelopen maand met uw werkzaamheden als ondernemer? *Toelichting: Het gaat hier om uw bruto-inkomsten, oftewel uw inkomsten voor aftrek van belastingen en sociale premies en exclusief eventuele BTW. Eventuele onkostenvergoedingen dienen niet meegevoerd te worden. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel u met uw werkzaamheden in de afgelopen maand doorgaans per maand verdiende.* [numeriek] {verplicht}
27. (Indien 26=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel u ongeveer afgelopen maand met uw werkzaamheden verdiende. Kunt u globaal aangeven hoeveel u afgelopen maand verdiende? [select one]
- a. Minder dan 500 euro
  - b. € 500,- tot € 999,-
  - c. € 1.000,- tot € 1.499,-
  - d. € 1.500,- tot € 1.999,-
  - e. € 2.000,- tot € 2.499,-
  - f. € 2.500,- tot € 2.999,-
  - g. € 3.000,- tot € 3.499,-
  - h. € 3.500,- tot € 3.999,-
  - i. € 4.000,- tot € 4.499,-
  - j. € 4.500,- tot € 4.999,-
  - k. € 5.000,- of meer
28. In welke bedrijfstak bent u als ondernemer actief? [select one]
- a. Landbouw, bosbouw en visserij
  - b. Industrie, energievoorziening, waterbedrijven en afvalbeheer
  - c. Bouwnijverheid
  - d. Handel
  - e. Transport en logistiek
  - f. Horeca
  - g. Zakelijke dienstverlening, ICT, financiële dienstverlening, verhuur en handel in onroerend goed
  - h. Openbaar bestuur, overheid en onderwijs
  - i. Gezondheids- en welzijnszorg, cultuur, sport en recreatie

- j. Uitzendbranche
  - k. Anders, namelijk ... [open veld]
29. Bouwt u pensioen op over de inkomsten in het kader van uw onderneming? [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Weet ik niet
30. Bent u als ondernemer verzekerd voor ziekte en arbeidsongeschiktheid? [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
  - c. Weet ik niet
31. Hoe lang bent u al werkzaam als ondernemer? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer
32. Hoe lang verwacht u nog werkzaam te blijven als ondernemer? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer

### Blok 2c: Zzp'ers (Indien 2=c)

33. Voor hoeveel werkgevers (of opdrachtgevers) verrichtte u in de afgelopen maand betaald werk als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? *Toelichting: indien u het niet exact weet, graag het aantal ongeveer aangeven.* [numeriek]
34. Wordt u over het algemeen per uur of per opdracht uitbetaald voor uw werkzaamheden? [select one] {verplicht}
- a. Per uur (per dag of per week)
  - b. Per opdracht
35. (*Indien 34=per uur*) Hoeveel bedraagt uw gemiddelde uurtarief voor uw werkzaamheden als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [numeriek]
36. (*Indien 34= per opdracht*) Hoeveel bedraagt uw gemiddelde tarief voor uw werkzaamheden per opdracht als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [numeriek]
37. (*Indien 34= per opdracht*) Hoeveel tijd kost een opdracht gemiddeld? [select one]
- a. Aantal minuten: [numeriek]
  - b. Aantal uur: [numeriek]
  - c. Aantal dagen: [numeriek]
  - d. Aantal weken: [numeriek]
38. Hoeveel uur werkte u in de afgelopen maand betaald doorgaans per week als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [numeriek]
39. Hoeveel uur werkte u in de afgelopen maand onbetaald doorgaans per week als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [numeriek]
40. Hoeveel bedroegen uw totale maandinkomsten in de afgelopen maand? [numeriek]
41. Kunt u aangeven of uw totale maandinkomen in de afgelopen maand overeenkomt met andere maanden? [select one]

- a. Afgelopen maand was mijn totale maandinkomen **boven** gemiddeld
  - b. Afgelopen maand was mijn totale maandinkomen **gelijk** aan andere maanden
  - c. Afgelopen maand was mijn totale maandinkomen **onder** gemiddeld
42. Hoe lang verricht u al werkzaamheden als zelfstandige zonder personeel (zzp'er)? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer
43. Hoe lang verwacht u nog werkzaamheden als zelfstandige zonder personeel (zzp'er) te verrichten? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer

### Blok 3: De kluseconomie (indien 1=ja)

Wij stellen u nu een aantal vragen over betaald werk dat verricht wordt via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app. De werkzaamheden bestaan fysieke diensten of specifieke klussen die uitgevoerd worden voor iemand anders. De doorlooptijd is meestal beperkt. Voorbeelden van dergelijke werkzaamheden zijn:

- Het bezorgen van maaltijden of andere goederen via bijvoorbeeld Thuisbezorgd.nl, Deliveroo en Foodora
- Het vervoeren van personen via bijvoorbeeld Uber
- Het schoonmaken van huishoudens via bijvoorbeeld Helpling
- Het uitvoeren van bouwactiviteiten via bijvoorbeeld Werkspot
- Het oppassen op een dier via bijvoorbeeld Pawshake of Petbnb
- Het nemen van foto's via Roamler

*Het gaat nadrukkelijk **niet** om het delen van een bestaand product via platforms zoals Airbnb, Snapcar en Peerby of het verkopen van eigen goederen via Marktplaats. Ook het online invullen van deze enquête valt buiten de hier bedoelde werkzaamheden en wordt niet gedefinieerd als kluseconomie.*

44. Heeft u de afgelopen maand zelf gewerkt voor minstens 1 van de hierboven genoemde platforms of via een vergelijkbaar platform dat ook beschikbaar is via het internet of een mobiele app? *Toelichting: het gaat er niet om dat u iets besteld heeft via een van deze platforms, maar daadwerkelijk in dienst was of werkzaamheden verrichtte voor één of meerdere van deze platforms.* [select one] {verplicht}
- a. Ja, ik heb gewerkt voor 1 platform
  - b. Ja, ik heb gewerkt voor meerdere platforms
  - c. Nee, ik was niet werkzaam voor een platform

### Blok 3a: Geen platform werk verricht (indien 44=c of 1=nee)

(Indien 1=nee) U heeft aangegeven de afgelopen maanden geen betaalde werkzaamheden te hebben verricht. Naast reguliere arbeid wordt er tegenwoordig steeds vaker werk verricht via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app. De werkzaamheden bestaan fysieke diensten of specifieke klussen die uitgevoerd worden voor iemand anders. De doorlooptijd is meestal beperkt. Voorbeelden van dergelijke werkzaamheden zijn:

- Het bezorgen van maaltijden of andere goederen via bijvoorbeeld Thuisbezorgd.nl, Deliveroo en Foodora
- Het vervoeren van personen via bijvoorbeeld Uber
- Het schoonmaken van huishoudens via bijvoorbeeld Helpling
- Het uitvoeren van bouwactiviteiten via bijvoorbeeld Werkspot
- Het oppassen op een dier via bijvoorbeeld Pawshake of Petbnb
- Het nemen van foto's via Roamler

Het gaat nadrukkelijk **niet** om het delen van een bestaand product via platforms zoals Airbnb, Snapcar en Peerby of het verkopen van eigen goederen via Marktplaats. Ook het online invullen van deze enquête valt buiten de hier bedoelde werkzaamheden en wordt niet gedefinieerd als kluseconomie.

(Indien 44=c) U heeft aangegeven de afgelopen maand geen betaalde werkzaamheden te hebben verricht via een platform dat ook beschikbaar is via het internet of een mobiele app.

45. Overweegt u ergens in de toekomst te gaan werken via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app? [select one] {verplicht}
- a. Ja
  - b. Nee
46. (Indien 45=Nee) Kunt u aan de hand van onderstaande redenen toelichten waarom u niet overweegt te gaan werken via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app? [select one]

	Stelling	Zeer grote rol	Grote rol	Neutraal	Kleine rol	Zeer kleine rol
1	Het betaalt onvoldoende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Slechte overige materiële voorwaarden (zoals gebrekkige pensioenopbouw, geen loondoorbetaling bij ziekte, verzekering voor ongevallen, e.d.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Slechte immateriële voorwaarden (zoals ondermaatse veiligheid, tegenvallende sfeer, gebrek aan contact)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ik ben arbeidsongeschikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Ik verwacht geen tijd te hebben om te werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Ik kan het niet combineren met andere taken/werkzaamheden zoals studie of zorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	De werkzaamheden vind ik niet interessant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	De flexibiliteit in het werk bevalt me niet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9	Ik wil niet afhankelijk zijn van opdrachten via een platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Nooit overwogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. (Indien 45=nee) Heeft u nog andere redenen om niet via een platform te werken? [open veld]
48. (Indien 45=Ja) Hoe groot acht u de kans binnen 12 maanden te gaan werken via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app? [select one]
- a. Zeer groot
  - b. Groot
  - c. Niet groot/niet klein
  - d. Klein
  - e. Zeer klein

49. (Indien 45=Ja) In hoeverre zouden de volgende overwegingen een rol kunnen spelen om via een platform te werken. [select one]

	Stelling	Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	Zeer onbelangrijk
1	Een platform maakt het vinden van klanten gemakkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Een platform biedt flexibiliteit in het aantal te werken uren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Het soort werkzaamheden dat ik via een platform kan uitvoeren is aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Het is gemakkelijk om via een platform aan de slag te gaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. (Indien 45=Ja) Heeft u nog andere overwegingen die een rol kunnen spelen om via een platform te werken? [open veld]
51. Momenteel werkt u niet via een platform, maar heeft u ooit gewerkt via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app? [select one] {verplicht}
- a. Ja
  - b. Nee
52. (Indien 51=Ja) In hoeverre speelden de onderstaande redenen een rol bij uw besluit om te stoppen met werken via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app? [select one]

	Stelling	Zeer grote rol	Grote rol	Neutraal	Kleine rol	Zeer kleine rol
1	Het betaalt onvoldoende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Slechte overige materiële voorwaarden (zoals gebrekkige pensioenopbouw, geen loondoorbetaling bij ziekte, verzekering voor ongevallen, e.d.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Slechte immateriële voorwaarden (zoals ondermaatse veiligheid, tegenvallende sfeer, gebrek aan contact)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ik heb een andere (bij)baan gevonden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Ik ben arbeidsongeschikt geraakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6	Ik heb geen tijd meer beschikbaar om te werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Ik ben fulltime gaan werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Ik kon het niet combineren met andere taken/werkzaamheden zoals studie of zorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	De werkzaamheden waren niet wat ik ervan verwacht had	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Ik ontving onvoldoende opdrachten via het platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53. (Indien 51=Ja) Heeft u nog andere redenen die een rol bij uw besluit hebben gespeeld om te stoppen met het werken via een platform? [open veld]
54. (Indien 51=Ja) Beschouwde u het werk dat u verrichtte via een platform dat beschikbaar is via het internet of een mobiele app als hoofd- of nevenactiviteit van uw dagelijks bestaan? [select one]
- Hoofdactiviteit
  - Nevenactiviteit

### Blok 3b1: Werk verricht via meer dan 1 platform (indien 44=b)

U heeft aangegeven de afgelopen maand betaalde werkzaamheden te hebben verricht via meerdere platforms die ook beschikbaar zijn via het internet of een mobiele app.

55. Voor hoeveel platforms heeft u de afgelopen maand betaalde werkzaamheden verricht? [numeriek]
56. Via welke platforms heeft u de afgelopen maand betaald werk verricht? *Toelichting: Graag alle platforms aangeven waarvoor u heeft gewerkt.* [select multiple] {verplicht}
- Deliveroo
  - Foodora
  - Etc.
57. Zijn er nog andere platforms die niet in de bovenstaande lijst staan weergegeven waarvoor u de afgelopen maand betaald werk heeft verricht? [open veld]
58. U gaf aan voor de volgende platforms te werken: (Presenteer antwoorden uit vraag 56 en 57) Voor welk van deze platforms heeft u in de afgelopen maand de meeste uren betaald werk verricht? [open veld] {verplicht}

### Blok 3b2: Werk verricht via 1 platform (indien 44=a)

U heeft aangegeven de afgelopen maand betaalde werkzaamheden te hebben verricht via één platform dat ook beschikbaar is via het internet of een mobiele app.

59. Via welk platform heeft u de afgelopen maand betaald werk verricht? [poplist] {verplicht}
- Deliveroo
  - Foodora
  - Etc.
  - Anders, namelijk [open veld]



### Blok 3c: Werk verricht via platforms (indien 44=a of 44=b)

(Indien 44=Ja, voor meer dan één platforms) U heeft aangegeven de afgelopen maand betaalde werkzaamheden te hebben verricht via één of meerdere platforms die ook beschikbaar zijn via het internet of een mobiele app. Wij verzoeken u de volgende vragen in te vullen voor het platform waarvoor u in de afgelopen maand de meeste uren betaald werk heeft verricht: {Response: vraag 58}

60. Welke dienst heeft u de afgelopen maand via het platform geleverd? [select one]
- Ik heb een persoon vervoerd
  - Ik heb eten bezorgd
  - Ik heb eten voorbereid
  - Ik heb een ander product bezorgd
  - Ik heb gepast op een huisdier
  - Ik heb schoongemaakt
  - Ik heb foto's gemaakt
  - Ik heb een huishoudelijke klus uitgevoerd, bijvoorbeeld schilderen
  - Ik heb horecawerk uitgevoerd
  - Ik heb juridisch werk uitgevoerd
  - Anders, namelijk...[open veld]
61. Verrichtte u deze werkzaamheden in Nederland? [select one]
- Ja, in Nederland
  - Nee, in het buitenland
  - Zowel in Nederland als in het buitenland
62. Heeft het platform een vestiging in Nederland? [select one]
- Ja
  - Nee
  - Weet ik niet
63. Hoeveel uur per week werkte u in de afgelopen maand gemiddeld via het platform? *Let op: dit zijn alleen de uren waarvoor uw betaald kreeg. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel uur u in de afgelopen maand gemiddelde via het platform werkte.* [numeriek] {verplicht}
64. (Indien 63=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel uur u afgelopen maand doorgaans per week werkte via het platform. Kunt u globaal aangeven hoeveel uur u in de afgelopen maand doorgaans per week werkte via het platform? *Let op: overuren en onbetaalde uren niet meegerekend.* [select one]
- 0 tot 4 uur
  - 5 tot 11 uur
  - 12 tot 29 uur
  - 30 uur of meer
  - Weet ik niet
65. Had u afgelopen maand graag meer uur gewerkt? [select one]
- Ja
  - Nee
  - Weet ik niet
66. Hoeveel uur per week verrichtte u in de afgelopen maand onbetaald werk via het platform? *Toelichting: Dit zijn de uren dat u te maken heeft met wachttijden of een andere vorm van inactiviteit, waarbij u wel beschikbaar (aangemeld) bent voor het platform maar hier niet voor betaald wordt omdat u geen diensten krijgt toebedeeld. Instructies: Graag 00 invullen als u niet exact weet hoeveel uur u in de afgelopen maand onbetaald werk verrichtte via het platform.* [numeriek] {verplicht}
67. (Indien 66=00) U gaf aan niet exact te weten hoeveel uur u afgelopen maand doorgaans per week onbetaald werkte via het platform. Kunt u globaal aangeven hoeveel uur u in de

- afgelopen maand doorgaans per week aan het wachten was op een klus? *Toelichting: dit zijn de uren dat u te maken heeft met wachttijden of een andere vorm van inactiviteit, waarbij u wel beschikbaar (aangemeld) bent voor het platform maar hier niet voor betaald wordt omdat u geen diensten krijgt toebedeeld.* [select one]
- 0 tot 4 uur
  - 5 tot 11 uur
  - 12 tot 29 uur
  - 30 uur of meer
  - Weet ik niet
68. Hoeveel heeft u in de afgelopen maand in totaal bruto (voor aftrek van belastingen en sociale premies en exclusief eventuele BTW) verdiend via het platform? Instructies: *Graag 00 invullen als u uw totale bruto inkomen van de afgelopen maand niet exact weet.* [numeriek] {verplicht}
69. (*Indien 68=00*) U gaf aan niet exact te weten hoeveel u ongeveer afgelopen maand met uw werkzaamheden via het platform verdiende. Kunt u globaal aangeven hoeveel u afgelopen maand verdiende? [select one]
- Minder dan 500 euro
  - € 500,- tot € 999,-
  - € 1.000,- tot € 1.499,-
  - € 1.500,- tot € 1.999,-
  - € 2.000,- tot € 2.499,-
  - € 2.500,- tot € 2.999,-
  - € 3.000,- tot € 3.499,-
  - € 3.500,- tot € 3.999,-
  - € 4.000,- tot € 4.499,-
  - € 4.500,- tot € 4.999,-
  - € 5.000,- of meer
70. Wordt u over het algemeen per uur of per opdracht betaald via het platform? [select one]
- Per uur (per dag of per week)
  - Per opdracht
71. Hoeveel procent van uw totaal bruto inkomsten afgelopen maand verdiende u via het platform? [select one]
- Tot 25 procent
  - Tussen de 26 en 50 procent
  - Tussen de 51 en 75 procent
  - Tussen de 76 en 100 procent
  - Wil ik niet zeggen
72. (*Indien 44=b*) U heeft eerder aangegeven voor meerdere platforms werkzaam te zijn. Hoeveel heeft u in de afgelopen maand in totaal bruto (voor aftrek van belastingen en sociale premies en exclusief eventuele BTW) verdiend via alle platforms? [select one]
- Mijn totale bruto inkomen in euro's is: [numeriek]
  - € 0,- tot € 499,-
  - € 500,- tot € 999,-
  - € 1.000,- tot € 1.499,-
  - € 1.500,- tot € 1.999,-
  - € 2.000,- tot € 2.499,-
  - € 2.500,- tot € 2.999,-
  - € 3.000,- tot € 3.499,-
  - € 3.500,- tot € 3.999,-

- j. € 4.000,- tot € 4.499,-
- k. € 4.500,- tot € 4.999,-
- l. € 5.000,- of meer

73. Welke vorm van werkrelatie heeft u met het platform? [select one] {verplicht}
- a. Ik ben werknemer van het platform
  - b. Ik werk als zelfstandige/zzp'er/freelancer/ondernemer
  - c. Anders, namelijk [open veld]
  - d. Weet ik niet
74. (Indien 73=Ik ben werknemer van het platform) Wat voor contract heeft u met uw werkgever? *Toelichting: u kunt meerder categorieën aanvinken* [select multiple]
- a. Ik heb een nulurencontract
  - b. Ik werk op oproepbasis
  - c. Ik heb een contract met een regulier aantal uren (groter dan 0)
  - d. Anders, namelijk... [open vraag]
  - e. Weet ik niet
75. (Indien 73=Ik ben werknemer van het platform) Heeft u een contract voor bepaalde (tijdelijk) of onbepaalde tijd (vast)? *Toelichting: u kunt meerder categorieën aanvinken* [select multiple]
- a. Ik heb een contract voor bepaalde tijd (tijdelijk contract)
  - b. Ik heb een contract voor onbepaalde tijd (vast contract)
  - c. Weet ik niet
76. Hoe wordt uw vergoeding vastgesteld? [select one]
- a. Op basis van het aantal gewerkte uren, zonder minimum gegarandeerd aantal uren
  - b. Op basis van het aantal gewerkte uren, met minimum gegarandeerd aantal uren
  - c. Op basis van het aantal geleverde diensten (zoals bezorgde pakketten/ritten/schoongemaakte huizen), zonder minimaal gegarandeerde vergoeding
  - d. Op basis van het aantal geleverde diensten (zoals bezorgde pakketten/ritten/schoongemaakte huizen), met minimaal gegarandeerde vergoeding
77. (Indien 73=Ik ben zzp'er) Heeft u zich als ondernemer aangemeld bij de Kamer van Koophandel? [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
78. Wie ziet u als uw werkgever/opdrachtgever? [select one]
- a. Degene aan wie ik de dienst uiteindelijk lever
  - b. Het platform
  - c. Anders, namelijk... [open veld]
79. Wie stelt het tarief vast waartegen u werkt? [select one]
- a. Het platform via wie ik opdrachten uitvoer
  - b. Ikzelf
  - c. De klant
  - d. Dit gebeurt in overleg tussen mij en het platform
  - e. Dit gebeurt in overleg tussen mij en de klant
  - f. Anders, namelijk... [open vraag]
  - g. Weet ik niet

De volgende vragen hebben betrekking op uw inkomstenbelasting. Uw gegeven antwoorden zullen in **niet** gedeeld worden met derden (zoals de Belastingdienst) en uitsluitend op geaggregeerd niveau worden geanalyseerd. Wij nemen uw privacy uiterst serieus.

80. Geeft u uw inkomen uit het werk via het platform aan voor de inkomstenbelasting? [select one] {verplicht}

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik (nog) niet

81. (Indien 80=Ja) Hoe geeft u uw inkomen aan voor de inkomstenbelasting? [select one]

- a. Als loon
- b. Als resultaat uit overige werkzaamheden
- c. Als winst uit onderneming
- d. Anders... [open veld]
- e. Weet ik niet

82. (Indien 80=Nee) Waarom geeft u uw inkomen niet aan voor de inkomstenbelasting? [select one]

- a. Er is al loonbelasting ingehouden
- b. Vanwege de kleineondernemingsregeling
- c. Anders, namelijk... [open veld]
- d. Weet ik niet

83. In hoeverre zijn de volgende overwegingen voor u belangrijk om via het platform te werken. [select one]

	Stelling	Ze er be- langrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	Ze er on- belangrijk
1	Het platform maakt het vinden van klanten gemakkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Het platform biedt flexibiliteit in het aantal te werken uren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Het platform biedt flexibiliteit in de momenten wanneer gewerkt dient te worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Het platform biedt flexibiliteit in de locatie waar gewerkt dient te worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Het soort werkzaamheden dat ik via het platform uitvoer is aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Het is gemakkelijk om via het platform aan de slag te gaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Zonder platform kom je niet aan klussen in deze sector	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	De beloningen via het platform zijn aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Door werk te verrichten via het platform kan ik maandelijks rondkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Werkzaamheden via het platform zijn beter te combineren met mijn privé verplichtingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Werken via het platform is mogelijk ondanks mijn gezondheidsproblemen of beperking(en)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

84. Heeft u nog andere overwegingen om via het platform te werken? [open veld]

85. Mag u een oproep van het platform weigeren? [select one]

- a. Ja, dat heeft verder geen gevolgen
  - b. Ja, maar dan krijg ik minder of geen opdrachten meer van het platform
  - c. Nee
86. Laat u wel eens iemand anders de opdracht van het platform uitvoeren? [select one]
- a. Ja, na toestemming van het platform
  - b. Ja, zonder toestemming van het platform
  - c. Nee
87. Wat zijn de regels in geval u een geaccepteerde opdracht onverwacht niet kunt uitvoeren, bijvoorbeeld vanwege ziekte, familieomstandigheden etc.? [select one]
- a. Ik dien zelf voor vervanging te zorgen
  - b. Het platform zorgt voor vervanging
  - c. Dit is niet mogelijk
  - d. Anders, namelijk...[open veld]
88. Zijn er kleding of materiaal vereisten die u nodig heeft voor het uitvoeren van uw werkzaamheden via het platform? *Toelichting: Denk hierbij aan het hebben van een fiets, werkkleding, koeltas, schoonmaakmiddelen en dergelijke. Dit heeft geen betrekking op de materialen die specifiek voor de klus gekocht worden en waarvoor de klant betaald.* [select one]
- a. Ja
  - b. Nee
89. (Indien 88=Ja) Bent u verplicht deze kleding of materialen zelf te betalen?
- a. Ja, ik moet alles zelf betalen
  - b. Ja, een deel moet ik zelf betalen en een deel wordt door het platform vergoed.
  - c. Nee, het platform voorziet in de kleding en materialen. Zelf heb ik hier geen kosten aan.
90. Bent u verplicht een opleidingsprogramma te volgen om de diensten via het platform te kunnen verrichten? [select one]
- a. Ja, een interne cursus van het platform
  - b. Ja, ik moet een officieel diploma hebben
  - c. Nee
91. Bent u verzekerd voor het geval u tijdens het werk een ongeluk krijgt? [select one]
- a. Ja, dat heb ik zelf geregeld
  - b. Ja, via het platform
  - c. Nee
  - d. Weet niet
92. Bent u verzekerd voor het geval u tijdens het werk schade veroorzaakt? [select one]
- a. Ja, dat heb ik zelf geregeld
  - b. Ja, via het platform
  - c. Nee
  - d. Weet niet
93. Hoe lang werkt u al via het platform? [select one]
- a. Minder dan een maand
  - b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer
94. Hoe lang verwacht u nog te werken via het platform? [select one]
- a. Minder dan een maand

- b. 1 tot 5 maanden
  - c. 6 tot 12 maanden
  - d. 1 tot 2 jaar
  - e. 2 jaar of langer
95. Waar verwacht u aan de slag te gaan als u stopt met werken via het platform? [select one]
- a. Een ander platform
  - b. Een fulltime baan, niet via een platform
  - c. Een bijbaan, niet via een platform
  - d. Ik blijf in opdracht werken
  - e. Geen vervangende werkzaamheden
  - f. Anders, namelijk ... [open veld]
96. Hoe tevreden bent u over uw werk via het platform? [select one]
- a. Zeer tevreden
  - b. Tevreden
  - c. Neutraal
  - d. Ontevreden
  - e. Zeer ontevreden
97. Wat zag u als uw hoofdactiviteit **voordat** u werkzaamheden ging uitvoeren voor het platform? [select one]
- a. Ik was gepensioneerd
  - b. Ik was werkloos en op zoek naar werk
  - c. Ik was fulltime student of scholier
  - d. Ik was werknemer
  - e. Ik was zzp'er maar niet werkzaam via een platform
  - f. Ik was zelfstandige met personeel
  - g. Ik had een arbeidsbeperking en was niet in staat een (fulltime) baan te hebben
  - h. Anders, namelijk ... [open veld]

#### Blok 4: Achtergrondkenmerken

Ten slotte willen wij u graag een aantal vragen stellen over uw persoonlijke kenmerken.

98. Hoe oud bent u? [numeriek <100]
99. Wat is uw geslacht? [man/vrouw/overig]
100. Woont u in een stad (meer dan 50.000 inwoners) of in een dorp (minder dan 50.000 inwoners)? [stad/dorp]
101. Wat is uw woonplaats? [open veld]
102. Wat is uw hoogst genoten opleiding? [select one]
- a. Basisonderwijs
  - b. Lager beroepsonderwijs (LBO/VMBO)
  - c. Middelbare school (mavo/havo/vwo)
  - d. Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
  - e. Hoger beroepsonderwijs (HBO)
  - f. Universitair of hoger (WO/Master/Postdoc)
  - g. Wil ik niet zeggen
103. Volgt u momenteel een opleiding? [select one] {verplicht}
- a. Ja
  - b. Nee
104. (Indien 103=Ja) Wat is het niveau van de opleiding die u momenteel volgt? [select one]
- a. Lager beroepsonderwijs (LBO/VMBO)

- b. Middelbare school (mavo/havo/vwo)
- c. Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- d. Hoger beroepsonderwijs (HBO)
- e. Universitair of hoger (WO/Master/Postdoc)
- f. Anders, namelijk ... [open veld]
- g. Weet ik niet

### Blok 5: Afsluiting

(Indien 44=a of 44=b). Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst. Voor dit onderzoek gaan wij graag ook in gesprek met *gig workers* in verschillende focusgroepen. Wil jij je verhaal aan ons vertellen over je werkzaamheden en tegelijkertijd 20 euro verdienen? Laat dan je contactgegevens achter en dan nodigen wij je graag uit voor een van de sessies.

Naam:	
Email:	
Telefoonnummer:	
Ik werk via het platform:	
Werkstatus:	Werknemer / zzp'er

U bent nu aan het einde gekomen van deze enquête. Hartelijk dank voor uw medewerking.





## Bijlage B Interviews

In de periode november 2017 – januari 2018 zijn interviews gehouden met onderstaande platforms, vakbonden en werkgeversorganisaties:

- Uber,
- Temper,
- Helpling,
- Roamler,
- Foodora,
- Deliveroo
- Werkspot,
- CNV,
- FNV,
- VNO-NCW.

### **Gespreksthema's platforms**

De voornaamste gespreksthema's van de interviews met de platforms waren:

- kenmerken van het platform – onder andere de geleverde dienst, de omvang, de groei en de financiële situatie,
- kenmerken van de werkers en de omvang en frequentie van hun activiteiten,
- voorwaarden voor de werkers – onder andere op het gebied van betalingen, verzekeringen, pensioen, ziekte en materiaal,
- omvang en potentie van de kluseconomie in Nederland,
- visie op de discussie omtrent arbeidsvoorwaarden in de kluseconomie.

### **Gespreksthema's vakbonden**

De voornaamste gespreksthema's van de interviews met het CNV en de FNV waren:

- rol vakbonden ten aanzien van de kluseconomie,
- gevolgen kluseconomie voor de arbeidsvoorwaarden van werkers,
- problemen van werkers in de kluseconomie,
- maatschappelijke gevolgen van de kluseconomie,
- concurrentie tussen reguliere bedrijven en de kluseconomie.

### **Gespreksthema's werkgeversorganisatie**

De voornaamste gespreksthema's van het interview met VNO-NCW waren:

- omvang en groeipotentie van de kluseconomie in Nederland,
- rol VNO-NCW ten opzichte van de werkers in de kluseconomie,
- de discussie omtrent arbeidsvoorwaarden in de kluseconomie,
- concurrentie tussen reguliere bedrijven en platforms in de kluseconomie.



## Bijlage C Focusgroepen en interviews

In januari 2018 zijn focusgroepen en interviews gehouden met werkers van de volgende platforms:

- Uber,
- Temper,
- Helpling,
- Roamler,
- Foodora,
- Deliveroo.

De focusgroepen en interviews dienden om de werkpraktijken bij de platforms en de opvattingen van de werkers te duiden. De focusgroepen vonden plaats bij SEO Economisch Onderzoek te Amsterdam. De interviews zijn telefonisch afgenomen.

De platforms hebben de contactgegevens van de deelnemers ter beschikking gesteld. Na afloop van de bijeenkomsten is er geen informatie gedeeld met de platforms over het verloop van de bijeenkomsten.

### **Gespreksthema's platformwerkers**

De belangrijkste gespreksthema's waren:

- drijfveren om actief te zijn voor platforms,
- opvattingen over de platforms,
- overige werkzaamheden en afhankelijkheid van platforms,
- vergoedingen en belastingaangiftes,
- regelingen omtrent verzekeringen en aansprakelijkheid bij ongelukken,
- overige sociale zekerheid,
- ervaringen met monitoring door platforms en beoordelingssystemen.



# seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . [www.seo.nl](http://www.seo.nl)