

# EINDRAPPORT: **PORTABILITEIT VAN REPUTATIE- EN TRANSACTIEDATA VOOR PLATFORMWERKERS**

**Martijn** Professional  
**Arets** Outsider  
Consultancy



Professional Outsider Consultancy  
Europalaan 400, 6e etage  
3526 KS Utrecht  
Nederland

[martijn@collaborative-economy.com](mailto:martijn@collaborative-economy.com)  
[www.martijnarets.com](http://www.martijnarets.com)  
[www.kluscv.nl](http://www.kluscv.nl)

Redactie: Claartje Vogel

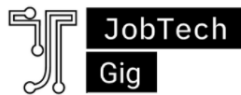
Bij voorkeur citeren als:

Arets, M., Kan portabiliteit van reputatie- en transactiedata bijdragen aan de wendbaarheid van de werkende op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie?, 2021.

Professional Outsider Consultancy heeft een open access-beleid. Rapporten, achtergrondstudies en wetenschappelijke artikelen worden vrij beschikbaar gepubliceerd. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking van (delen van) dit werk voor creatieve, persoonlijke of educatieve doeleinden is toegestaan, mits kopieën de volledige bovenstaande referentie bevatten en niet gemaakt of gebruikt worden voor commerciële doelen. In alle andere gevallen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Dit verkennend onderzoek is mede mogelijk gemaakt door financiële bijdragen van UWV, Seats2Meet, FNV, YoungOnes, Freshheads, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, European Trade Union Institute (ETUI) en Jobtech Gig, onderdeel van de Zweedse 'Employment Service'.

**Onderzoek partners:**



# Inhoudsopgave

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting.....                                                       | 05 |
| Inleiding en probleemstelling.....                                      | 07 |
| Deel 1: Context platformwerk en reputatiesystemen.....                  | 10 |
| 1. Kluseconomie.....                                                    | 11 |
| 2. Wat onderscheidt kluseconomieplatformen? .....                       | 11 |
| 2.1. Onsite of online.....                                              | 12 |
| 2.2. Consument of bedrijf.....                                          | 13 |
| 2.3. Eenmalig of repeterend.....                                        | 13 |
| 2.4. Handmatige of algoritmische match.....                             | 14 |
| 3. Reputatiescores en transactiedata.....                               | 14 |
| 3.1. Het newbie-probleem .....                                          | 15 |
| 3.2. Betrouwbaarheid van reputatiescores.....                           | 15 |
| 3.3. Praktische problemen.....                                          | 16 |
| 3.4. Van een focus van reputatie- naar transactiedata.....              | 17 |
| Deel 2: Portabiliteit van reputatiedata: waarom, wat, wie en hoe? ..... | 18 |
| 4. Belangrijke vragen.....                                              | 19 |
| 4.1. Waarom? – Impact van een geïmporteerde score.....                  | 20 |
| 4.2. Waarom? – Mening van platformwerkers over dataportabiliteit.....   | 22 |
| 4.3. Aandachtspunten.....                                               | 23 |
| 4.4. Wat? – Relevantie van type data.....                               | 24 |
| 4.5. Wat? – Relevantie van skills.....                                  | 25 |
| 4.6. Wie en hoe? – Uitvoering en beheer.....                            | 26 |
| 4.7. Voorbeelden uit de praktijk.....                                   | 27 |
| 4.8. Visie en standpunten platformen.....                               | 29 |
| 5. Tussentijdse conclusies.....                                         | 31 |
| Deel 3: Toekomst reputatie- en transactiedata in de arbeidsmarkt.....   | 32 |
| 6. Skills in de kluseconomie.....                                       | 33 |
| 7. Skills-paspoort en career wallets.....                               | 34 |
| 8. Rol van bedrijven in de kluseconomie.....                            | 34 |
| 9. Tussentijdse conclusie.....                                          | 36 |
| Deel 4: Van onderzoek naar pilot.....                                   | 38 |
| 10. Ontwikkeling van een pilot.....                                     | 39 |
| 11. Onderzoek.....                                                      | 40 |
| 12. Uitbreiding.....                                                    | 41 |
| Conclusie.....                                                          | 42 |
| Verantwoording en dankwoord.....                                        | 44 |
| Over de auteur.....                                                     | 45 |
| Bijlagen.....                                                           | 46 |
| Bijlage 1: Verslag workshop dataportabiliteit.....                      | 47 |
| Bijlage 2: Verslag workshop skills in de kluseconomie.....              | 51 |

## Samenvatting

De kluseconomie verlaagt drempels om toe te treden tot de arbeidsmarkt. Het fenomeen dat werkenden en opdrachtgevers elkaar vinden via online platformen voor korte (dag)klussen, groeit en krijgt volop aandacht. Hoewel politici en belangenbehartigers zich zorgen maken over zaken als veiligheid, verzekering en een eerlijke vergoeding voor werkenden, zien zij ook de voordelen.

Zij die via platformen klussen verkrijgen staan ook bekend als platformwerkers. Door te werken via het platform bouwen zij een profiel op met data zoals aantal volbrachte taken, aantal opdrachtgevers en klantwaarderingen. Dit overzicht draagt bij aan het vertrouwen van de (potentiële) opdrachtgever in de platformwerker. Een goed gevuld profiel leidt doorgaans tot meer werk en soms ook tot betere verdiensten.

Platformwerk als opstapje naar de arbeidsmarkt is positief, maar wat daarna? Op dit moment kunnen platformwerkers hun data niet meenemen naar andere platformen. Zij kunnen hun profiel ook niet gebruiken om opdrachten te krijgen buiten de kluseconomie. Hoewel in verschillende onderzoeken wordt gepleit voor de 'portabiliteit' van deze data, blijft de praktijk achter.

Dit verkennend onderzoek draait om de volgende vraag:

*"Kan portabiliteit van reputatie- en transactiedata bijdragen aan de wendbaarheid van de werkende op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie?"*

Uit dit onderzoek blijkt ten eerste dat platformwerkers openstaan voor het idee om hun data mee te nemen en te gebruiken op andere platformen en werk- en opdrachtgevers buiten de kluseconomie. Het gaat daarbij zowel om reputatie- als transactiedata.

Verder blijkt dat geïmporteerde data bijdragen aan het vertrouwen van de opdrachtgever in de platformwerker. Dat geldt in elk geval voor de eerste paar transacties waarbij opdrachtgevers zelf hun platformwerker kiezen. Bij een automatische match zoals gebruikelijk bij maaltijdbezorging en taxi's, is het minder aannemelijk dat een geïmporteerd profiel bijdraagt aan vertrouwen. Hier kiest namelijk niet de opdrachtgever, maar het algoritme.

Als platformen samenwerken om een systeem rondom het delen van data op te zetten, heeft dit waarschijnlijk een goede kans van slagen. Dat blijkt uit analyse van

gefaalde initiatieven rondom het delen van reputatie- en transactiedata. Daarbij rest de vraag waar het systeem moet worden geborgd: moet het onderdeel worden van publieke infrastructuur of is het beter om dit aan de markt over te laten?

De portabiliteit van reputatie- en transactiedata past binnen internationale trends. Zo ontwikkelen diverse partijen zogenaamde 'career wallets', een soort digitale kluizen waarmee werkenden hun relevante data zelf beheren. Verder zijn internationale recruiters het eens dat technische competenties en sociale vaardigheden meer kunnen zeggen over iemands geschiktheid voor een baan of opdracht dan diploma's. Het is interessant om uit te zoeken hoe klusplatformen kunnen aansluiten op deze beweging rondom het matchen op skills. Op die manier kunnen platformen data verrijken en werkenden koppelen aan klussen in diverse sectoren ('cross-sector matchen').

Dit verkennend onderzoek levert een bijdrage aan de kennis rondom het onderzochte vraagstuk. De inzichten hebben geleid tot de ontwikkeling van een pilot van een 'KlusCV' met zes Nederlandse klusplatformen. Deze pilot wordt in december 2021 gelanceerd en eind 2022 geëvalueerd.

## Inleiding en probleemstelling

Werkenden en opdrachtgevers vinden elkaar vaker via online platformen. Het aantal personen dat werkt via zogenaamde klusplatformen zal naar verwachting komende jaren sterk groeien<sup>1</sup>. Platformen in de kluseconomie faciliteren de samenkomst van vraag en aanbod voor betaalde, korte (vaak eenmalige) klussen. Dit kunnen zowel taken zijn op een fysieke locatie, als klussen die online uitgevoerd worden. Het hele proces vindt plaats binnen het platform: van de totstandkoming van de samenwerking tot de betaling.

De kluseconomie is omstreden. Er zijn onder andere discussies over de juridische status van de werkende, het gebrek aan transparantie in automatische besluitvormingsprocessen en de impact van algoritmisch management. Tegelijkertijd concluderen onderzoekers van onder andere de Sociaal-Economische Raad<sup>2</sup> (SER), International Labour Organization<sup>3</sup> (ILO) en Sociaal en Cultureel Platbureau<sup>4</sup> (SCP) dat platformwerk veel kansen biedt. Zo ervaren platformwerkers doorgaans veel autonomie en flexibiliteit. Platformen maken het makkelijker werk te vinden, ook voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Platformen bieden op deze manier laagdrempelig toegang tot de arbeidsmarkt.

### *Opbouw van reputatie- en transactiedata*

Wie via een klusplatform werkt, bouwt een persoonlijk profiel op met informatie over klanttevredenheid na voorgaande klussen (ratings en reviews) en feitelijke data over afgeronde transacties (opkomstpercentage, aantal klussen, etc.). Het meestgebruikte waarderingssysteem is een beoordeling op een schaal van 1 tot 5 sterren in combinatie met een geschreven recensie. Een goede waardering in combinatie met feitelijke data over de transactie (hierna: transactiedata) draagt bij aan het vertrouwen van de volgende potentiële opdrachtgever in de werkende. Meer vertrouwen leidt tot meer klussen en soms ook betere verdiensten. Sommige wetenschappers voorspellen zelfs<sup>5</sup> dat deze online reputatie uiteindelijk een diploma kan vervangen. Het is in elk geval aannemelijk dat een werkende met 200 goede recensies aantrekkelijker is voor een opdrachtgever dan een kandidaat zonder reviews.

<sup>1</sup> In het SER rapport 'Hoe werkt de platformeconomie' wordt geschat dat, afhankelijk van de gebruikte definitie, tussen de 0,8 tot 12 procent van de Nederlandse beroepsbevolking klussen uitvoert via een online platform.

<sup>2</sup> <https://www.ser.nl/nl/Publicaties/hoe-werkt-platformeconomie>

<sup>3</sup> [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_630603.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_630603.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.scp.nl/actueel/nieuws/2021/01/15/platformwerk-biedt-flexibiliteit-en-ruimte-maar-ook-onrust-en-onzekerheid>

<sup>5</sup> Herrmann, Andrea M., Petra Zaal, Maryse M. H. Chappin and Brita Schemmann (2019). "Does Education Still Matter in Online Labor Markets?" In *Perspectives on the Sharing Economy*. Eds. Dominika Wruk, Achim Oberg, and Indre Maurer. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing: pp. 64-71.

Als werken via platformen gebruikelijker wordt, groeit het belang van een goed reputatieprofiel voor werkenden. Op dit moment beheren platformen deze reputatie- en transactiedata, maar steeds meer experts pleiten ervoor deze online reputatie bij de werkende zelf onder te brengen. Onder andere het ILO-rapport 'World Employment and Social Outlook'<sup>6</sup> en een initiatiefnota<sup>7</sup> in de Tweede Kamer in 2020 gaan over dit onderwerp. Het idee om werkenden hun reputatie- en transactiedata te laten meenemen naar andere platformen, wordt gesterkt door de komst van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in 2016.

### *Perspectief na toetreding op de arbeidsmarkt*

Hoewel platformwerk een laagdrempelige manier is om toe te treden tot de arbeidsmarkt, zien critici een gebrek aan perspectief. Een opstapje is mooi, maar wat daarna? De mogelijkheid om reputatie- en transactiedata mee te nemen naar andere platformen en werk- en opdrachtgevers buiten de kluseconomie, zou een antwoord hierop kunnen zijn. Dit was de aanleiding voor dit onderzoek.

Het is aannemelijk dat het meenemen van data positief is voor de werkende, maar veel uitingen rondom dit onderwerp zijn op aannames gebaseerd en er zijn nog veel vragen over de praktische uitvoerbaarheid. Zoals: is het beheer van een systeem rondom portabiliteit van reputatie- en transactiedata een taak voor de markt of voor de overheid? Draagt een meegenomen of geïmporteerde rating daadwerkelijk bij aan het vertrouwen van de werk- of opdrachtgever in de werkende? Om antwoord te vinden op deze vragen begon ik, Martijn Arets, in april 2020 een onderzoek.

De hoofdvraag luidt:

*“Kan portabiliteit van reputatie- en transactiedata bijdragen aan de wendbaarheid van de werkende op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie?”*

### *Methode*

Om antwoord te vinden deed ik literatuuronderzoek, interviewde ik 38 specialisten, organiseerde ik twee workshops met betrokken partijen en nam ik actief deel aan het internationale debat rondom het delen van data van platformwerkers.

Om de context van de hoofdvraag te begrijpen, beschouw ik de werking van reputatiesystemen, argumenten voor en tegen het meenemen van deze data en

<sup>6</sup> [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang-en/index.htm)

<sup>7</sup> <https://www.pvda.nl/wp-content/uploads/2019/06/Initiatiefnota-De-herovering-van-de-platformeconomie.pdf>



businesscases van eerdere initiatieven. Ook bekijk ik hoe reputatiescores verrijkt kunnen worden met transactiedata en skills en eventueel kunnen aansluiten op career wallets.

*Vervolg: pilot en onderzoek*

Dit onderzoek leidde tot een pilot met de naam KlusCV en GigCV, die in december 2021 wordt gelanceerd. In deze pilot worden belangrijke vragen en aannames in de praktijk getoetst. In september 2022 wordt de pilot geëvalueerd.

Parallel aan de voorbereiding van deze pilot zijn subonderzoeken uitgevoerd, zoals een enquête onder platformwerkers (RC=1.114) en een online experiment onder opdrachtgevers op klusplatformen (RC=188). In dit rapport staan ook voorlopige resultaten van deze twee onderzoeken en tussentijdse bevindingen van de pilot. De uitvoerige analyse wordt in 2022 in diverse academische papers gepresenteerd.

Ik hoop met dit onderzoek een inhoudelijke bijdrage te leveren aan het debat rondom de portabiliteit van reputatie- en transactiedata voor platformwerkers. Ik wens u veel plezier met het lezen van dit rapport.

Martijn Arets

Onafhankelijk expert en onderzoeker

# DEEL 1:

context platformwerk en reputatiesystemen

Om te begrijpen onder welke voorwaarden portabiliteit van reputatie- en transactiedata van toegevoegde waarde kan zijn, is het belangrijk te weten hoe de kluseconomie eruit ziet. Dit eerste deel gaat over de huidige stand van zaken van de kluseconomie en de kenmerken van de reputatiesystemen die platformen gebruiken.

## *1. Kluseconomie*

Een brede definitie van een platform is “een open digitale dienst, die interacties en mogelijk transacties faciliteert tussen twee of meer verschillende maar van elkaar afhankelijk zijnde groepen gebruikers van goederen, diensten en/of informatie en waarbij deze digitale dienst deze producten meestal zelf niet aanbiedt<sup>8</sup>”.

Platformen zijn er in allerlei soorten en maten. Dit verkennend onderzoek gaat specifiek over kluseconomieplatformen en hun platformwerkers. Platformwerkers zijn “werkenden die eenmalige fysieke taken (klussen) uitvoeren, waarbij de opdracht wordt betaald en tot stand is gekomen via een online-platform (een website of een app).<sup>9</sup>”

In de kluseconomie vinden individuele opdrachtgevers, zowel consumenten als organisaties, en individuele werkenden elkaar via een online platform voor kortdurende klussen. Bekende voorbeelden van klusplatformen zijn taxiapp Uber en maaltijdbezorgplatform Deliveroo,<sup>10</sup> maar de kluseconomie veel diverser<sup>11</sup>. De Sociaal Economische Raad (SER) publiceerde in 2020 het onderzoek 'Hoe werkt de platformeconomie<sup>12</sup>' en concludeert dat in Nederland zeker 125 klusplatformen actief zijn. Zie afbeelding 1. Op de website Platformwerk<sup>13</sup> staat een uitgebreid overzicht van de platformen, inclusief informatie over de werkwijze van ieder platform.

## *2. Wat onderscheidt kluseconomieplatformen?*

Platformen en het werk waarin zij bemiddelen zijn niet nieuw. Zo hebben miljoenen werkenden een baan of opdracht gevonden via online jobboards of sociale media. En de organisatie HomeWorks koppelt al sinds 1994 schoonmakers aan huiseigenaren. Ook bemiddeling in tijdelijk werk bestaat al veel langer: de uitzendsector is in Nederland met een jaaromzet van vele miljarden euro's een grote branche.

<sup>8</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2020/38/meer-zicht-op-online-platformen-in-nederland>

<sup>9</sup> Vrije vertaling van de definitie van Frenken, K.; van Slageren, J. (2018) ESB-Dossier, volume 103, pp. 27 - 31

<sup>10</sup> Boudreau en Hagio, 2009

<sup>11</sup> <https://esb.nu/esb/20047499/kluseconomie-is-meer-dan-uber-en-deliveroo>

<sup>12</sup> <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2020/platformeconomie-hoe-werkt.pdf>

<sup>13</sup> <https://platformwerk.nl/>

Wat is er dan anders aan de kluseconomie? Om te beginnen vindt het gehele proces plaats binnen één digitale omgeving: van aanvraag en boeking tot betaling en evaluatie. In tegenstelling tot uitzendbureaus werken bij kluseconomieplatformen geen menselijke intermediairs<sup>14</sup>. Ze hebben geen openingstijden. De gebruikers regelen alles zelf via het klusplatform. Zij ervaren hierdoor veel autonomie. Gebruikers waarderen dat het platform flexibiliteit biedt in arbeidstijden en de werklocatie. Zij hebben wanneer zij willen toegang tot werk<sup>15</sup>. Vaak is platformwerk een bijbaan of zorgt het voor inkomen naast ander werk. Het gaat vaak om korte klussen, van werk dat enkele minuten duurt tot een dag. Platformwerkers zijn relatief jong: 68 procent van de platformwerkers die werk uitvoeren op een fysieke locatie is tussen de 18 en 34 jaar oud<sup>16</sup>.

Wat voor dit onderzoek erg relevant is, is dat het merendeel van de platformen bemiddelt in werk waarvoor geen diploma nodig is. Daardoor zijn veel platformen een uiterst laagdrempelige manier om werk te vinden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Hoe verschillen klusplatformen onderling? Het is belangrijk vier variabelen te kennen, om later in het rapport te begrijpen onder welke omstandigheden portabiliteit van reputatiedata van toegevoegde waarde kan zijn.

### *2.1. Onsite of online*

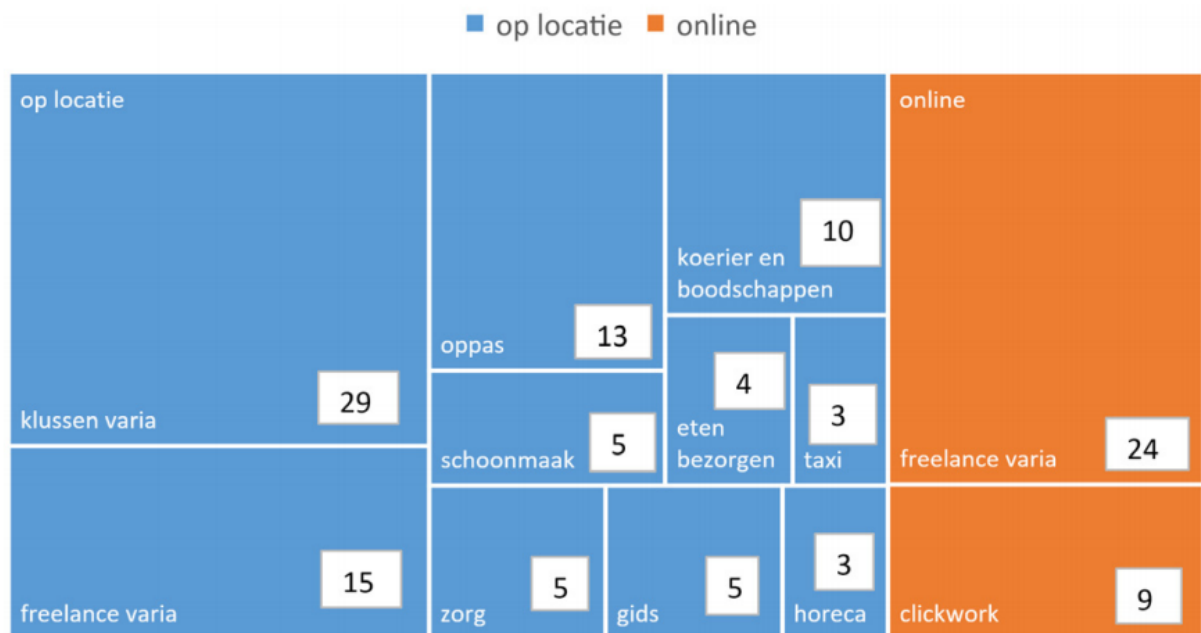
Het eerste verschil tussen platformen is de locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Veel bekende platformen bemiddelen in klussen waar de werkende fysiek naar een locatie moet gaan: dit is de zogenaamde 'on site'-kluseconomie. Een thuisschoonmaker werkt in het huis van de opdrachtgever, een taxichauffeur moet zijn opdrachtgever ophalen.

Een minder bekend deel van de kluseconomie is de onlinekluseconomie, ook wel 'crowdwork' genoemd. Werkenden hebben alleen een computer en een internetaansluiting nodig om te werken via dit type platformen. Soms gaat het om klussen waarbij een speciale vaardigheid vereist is, zoals opdrachten voor vertalers en programmeurs. Daarnaast zijn er klusplatformen met taken die voor meer werkenden geschikt zijn, zoals het invullen van enquêtes en het herkennen en labelen van foto's.

<sup>14</sup> <https://www.zipconomy.nl/2021/01/uitzendbureaus-versus-klusplatformen-nieuwe-wijn-in-oude-zakken-of-oude-wijn-in-nieuwe-zakken/>

<sup>15</sup> Het is belangrijk een kanttekening te plaatsen bij deze flexibiliteit: onderzoek toont aan dat hoe meer een platformwerker afhankelijk is van het platform, hoe minder flexibiliteit en autonomie wordt ervaren.

<sup>16</sup> <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2020/platformeconomie-hoe-werkt-kluseconomie.pdf>



Figuur 1: afbeelding uit het SER-rapport 'hoe werkt de kluseconomie?'

## 2.2. Consument of bedrijf

Een tweede variabele is het type klant of opdrachtgever: is dit een consument of een bedrijf? Bij de bekendste platformen zijn consumenten klant, denk bijvoorbeeld aan taxiapp Uber en schoonmaakplatform Helpling.

Daarnaast zijn steeds meer platformen gericht op bedrijven en organisaties. Denk hierbij aan platformen die concurreren met uitzendbureaus. Er zijn ook klusplatformen waar organisaties individuele aanbieders kunnen vinden voor professionele dienstverlening. Voorbeelden zijn Temper, Youbahn, Fiverr en Upwork.

## 2.3. Eenmalig of repeterend

Een derde variabele is het type transactie: eenmalig of repeterend. Wie taxi's bestelt via Uber, krijgt steeds een andere chauffeur. De locatie van de chauffeur ten opzichte van de klant op het moment dat hij de rit boekt, is van groot belang voor een snelle dienstverlening. Het is niet nodig dat de chauffeur en de klant elkaar leren kennen, de transactie is doorgaans eenmalig.

Op andere platformen is het juist een voordeel als een platformwerker en een opdrachtgever ook bij een vervolgtransactie gekoppeld worden. Dat is bijvoorbeeld zo bij platformen die bemiddelen in thuisschoonmakers en oppas voor kinderen. Ook bedrijven werken vaak meermaals samen met dezelfde persoon. De opdrachtgever kan soms zelfs een 'pool' aanmaken met favoriete platformwerkers die voorrang krijgen als hij een nieuwe klus plaatst.

#### *2.4. Handmatige of algoritmische match*

Een vierde belangrijk verschil tussen platformen, is de manier waarop de verbinding tussen platformwerker en de klant tot stand komt. Er zijn twee manieren: een (semi-)handmatige en een algoritmische match. In het eerste geval plaatst een opdrachtgever een opdracht, reageren geïnteresseerde platformwerkers en kiest de opdrachtgever handmatig zijn favoriet.

Bij een algoritmische match bepaalt het systeem van het platform op basis van verschillende variabelen welke platformwerker de opdracht krijgt. Platformen met een 'on demand'-model werken doorgaans op deze manier. Denk daarbij aan maaltijdbezorgplatformen of taxiapps. Als een gebruiker nu van A naar B wil of zo snel mogelijk een pizza wil eten, wil hij niet zelf uitkiezen wie de klus zal uitvoeren. Het platform kiest dan de meest geschikte en snelst beschikbare platformwerker.

Tot slot zijn nog verschillen tussen platformen die voor dit rapport minder relevant zijn. Zo verschillen platformen in wie de prijs bepaalt (de klant, de werkende, het platform of een combinatie), de juridische status van de platformwerker (zzp'er, freelancer, werknemer of uitzendkracht) en het type vaardigheden van de platformwerker.

### *3. Reputatiescores en transactiedata*

Vertrouwen is een belangrijk onderwerp in de onlineplatformeconomie. Platformen voeren vaak meerdere controles uit voordat een platformwerker een klus mag uitvoeren. Dat geldt vooral voor klusplatformen met een offline transactie. Zij controleren bijvoorbeeld het identiteitsbewijs en specifieke papieren die nodig zijn om de klus uit te voeren, zoals een rijbewijs.

Bij de meeste platformen beoordelen opdrachtgever en platformwerker elkaar na iedere klus. In dit rapport ligt de focus op de beoordeling van de platformwerker door de opdrachtgever. Wie via een kluseconomie platform werkt, bouwt een persoonlijk profiel op met informatie over klanttevredenheid (ratings en reviews) en feitelijke data over de afgeronde transacties (opkomstpercentage, aantal klussen). Het meestgebruikte waarderingssysteem is een beoordeling op een schaal van 1 tot 5 sterren in combinatie met een geschreven recensie. Een goede waardering in combinatie met feitelijke data (hierna: transactiedata) draagt bij aan het vertrouwen

van de volgende potentiële opdrachtgever in de werkende. Meer vertrouwen leidt tot meer klussen<sup>17</sup> en soms betere verdiensten.<sup>18</sup>

### *3.1. Het newbie-probleem*

Omdat reviews zo belangrijk zijn, kampen platformen en hun gebruikers met het zogenaamde 'newbie-dilemma'. Als er veel platformwerkers actief zijn met een goede reputatiescore, is het voor nieuwkomers lastig een eerste klus te krijgen<sup>19</sup>. Uit onderzoek blijkt dat de nieuwe gebruikers dit proberen op te lossen door een veel lagere prijs te vragen dan platformwerkers met een hoge reputatiescore.<sup>20</sup>

Voor platformen is het newbie-dilemma zowel een probleem als een potentieel strategisch voordeel. Platformen geven aan dat het newbie-dilemma de groei van het aantal gebruikers beperkt. Tegelijkertijd verwachten platformen dat gebruikers minder snel overstappen naar een concurrerend platform zodra zij een goede reputatie hebben opgebouwd.

Belangrijk om te vermelden is dat het newbie-dilemma vooral een probleem lijkt voor platformen met een handmatige match. Als een algoritme de match maakt, is een ontbrekende reputatiescore minder belangrijk. Het platform kan namelijk algoritmes zo instellen, dat platformwerkers zonder score ook klussen toegewezen krijgen. Zo helpt het algoritme ze hun reputatie op te bouwen. Een opdrachtgever kan de voorgestelde match in veel gevallen weigeren.

### *3.2. Betrouwbaarheid van reputatiescores*

Terwijl reputatiescores bijdragen aan vertrouwen tussen gebruikers, is er ook kritiek op deze scores. Reputatiescores worden bijvoorbeeld ook gebruikt voor geautomatiseerde beslissingen op platformen. Wie weet dat een Uber-chauffeur minimaal een score van 4,6 nodig heeft om via het platform te blijven rijden, kan zich afvragen wat de waarde is van een schaal van 1 tot 5. Uit onderzoek blijkt<sup>21</sup> ook dat ratings over het algemeen scheef verdeeld zijn, met vrijwel alle scores boven de 4 sterren. Uit dezelfde studie blijkt dat profielen met lage ratings vaak vanzelf

<sup>17</sup> Diekmann, A. *et al.* (2014) 'Reputation Formation and the Evolution of Cooperation in Anonymous Online Markets', *American Sociological Review*, 79(1), pp. 65–85.

<sup>18</sup> Een beperkt aantal platformen stelt de werkende in staat zelf een tarief te bepalen. Zelfs wanneer dit mogelijk is, zullen ook andere externe factoren als schaarste impact hebben op de bandbreedte van deze tarieven.

<sup>19</sup> Dellarocas, C. (2010). Online reputation systems: How to design one that does what you need. *MIT Sloan Management Review*, 51(3), 33–38

<sup>20</sup> Frey, V., van de Rijt, A. Arbitrary Inequality in Reputation Systems. *Sci Rep* 6, 38304 (2016). <https://doi.org/10.1038/srep38304>

<sup>21</sup> Teubner, T., Hawlitschek, F., & Dann, D. (2017). Price determinants on Airbnb: How reputation pays off in the sharing economy. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 5(4), 53-80.

verdwijnen. Die gebruikers maken vervolgens een nieuw profiel aan en beginnen zo met een schone lei.<sup>22</sup>

Ook het feit dat ieder platform de regels van zijn eigen reputatiesysteem bepaalt is omstreden. Het is onduidelijk hoe totaalscores worden berekend en de systemen houden geen rekening met culturele invloeden. Of reviews eerlijk zijn, is lang niet altijd duidelijk. Zo zijn er voorbeelden bekend van klanten die dreigen met een slechte review om extra service af te dwingen<sup>23</sup>. Er zijn ook platformwerkers die opdrachtgevers vragen een project op te splitsen in meerdere kleine opdrachten, om zo in één keer meer positieve ratings te krijgen. Verder zijn er platformen die bijvoorbeeld ervaren gebruikers de mogelijkheid geven<sup>24</sup> een negatieve review te verwijderen, wat het verschil tussen beginnende en gevorderde aanbieders alleen maar groter maakt.

Reputatiescores kunnen ongelijke behandeling dus versterken, maar ook verminderen. Onderzoek wijst uit dat gebruikers met een migratieachtergrond minder snel een reputatie opbouwen, omdat zij in het begin minder vaak een match hebben.<sup>25</sup> Tegelijkertijd blijkt dat platformwerkers met een reputatiescore minder discriminatie ervaren. Op het moment dat iemand veel goede ratings heeft, doet etniciteit er minder toe.<sup>26</sup>

### *3.3. Praktische problemen*

Mogelijk zal de groei van de kluseconomie tot praktische problemen leiden rondom de beoordeling. Denk aan de HR-medewerker die per dag gemiddeld tien magazijnmedewerkers via een platform inhuurt. Deze opdrachtgever heeft onvoldoende zicht op de prestaties van deze tien platformwerkers om voor ieder een goede review te schrijven. En zelfs al had hij dat inzicht, dan is de kans klein dat deze HR-medewerker elke dag tijd en zin heeft om zoveel individuele beoordelingen te schrijven.

Verder is het goed om te beseffen dat opdrachtgevers vaak de complete dienstverlening beoordelen in één score. Die beoordeling gaat dus niet alleen over de prestatie van de werkende, ook over de kwaliteit van de dienstverlening van het platform.

<sup>22</sup> Teubner, T., & Glaser, F. (2018). Up or out—The dynamics of star rating scores on Airbnb.

<sup>23</sup> <https://www.emerce.nl/achtergrond/review-chantagemiddel>

<sup>24</sup> <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/219801228-Top-Rated-Perk-Feedback-Removal#jss>

<sup>25</sup> Kas, J., Corten, R., Van de Rijt, A., (2021). The role of reputation systems in digital discrimination. *Socio-economic review*.

<sup>26</sup> <https://www.zipconomy.nl/2021/03/van-onderzoek-naar-oplossingen-discriminatie-en-de-platformeconomie/>



Tot slot geeft een reputatiescore weinig zicht op de context van de opdracht. Als een klant bijvoorbeeld te laat zijn taxi bestelt, er file staat en hij zijn vlucht mist, dan is de kans klein dat hij zijn chauffeur zal belonen met 5 sterren, terwijl de taxichauffeur uitstekend zijn werk heeft gedaan.

### *3.4. Van een focus van reputatie- naar transactiedata*

Reputatiescores zijn waardevol. Ze geven de opdrachtgever houvast, want in het verleden behaalde resultaten bieden toch enigszins garantie voor de toekomst. Reputatiedata geven zo toegang tot meer werk en wellicht zelfs een hogere vergoeding. Maar het is duidelijk dat de manier waarop deze scores worden berekend, niet feilloos is.

Platformen moeten kritisch bepalen welke data zij nodig hebben van gebruikers. Vaak kopiëren platformen elkaars systeem, zonder na te gaan of bijvoorbeeld een profielfoto noodzakelijk is voor een succesvolle transactie. Zij moeten nadenken over de mogelijke impact van deze scores op het welzijn en werkgeluk van de beoordeelde. De aflevering 'Nosedive'<sup>27</sup> van de populaire Netflix-serie 'Black Mirror' laat zien hoe het niet moet. In deze tv-serie raakt de hoofdpersoon na een aantal ongelukkige acties haar privileges kwijt en belandt uiteindelijk zonder reputatie in de cel.

Omdat reputatiedata omstreden is, spreek ik in dit rapport ook over objectieve gegevens: transactiedata. Deze data zijn nu ook al onderdeel zijn van veel profielen van platformwerkers. Het zijn gegevens zoals het aantal klussen, opkomstpercentage en gebruikte skills. Deze data kunnen automatisch uit het platform worden gehaald. Transactiedata versterkt op een objectieve manier het vertrouwen van de opdrachtgever in de werkende.

<sup>27</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Nosedive\\_\(Black\\_Mirror\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Nosedive_(Black_Mirror))

# DEEL 2:

portabiliteit van reputatiedata: waarom, wat, wie en hoe?

Omdat reputatie- en transactiedata kunnen bijdragen aan de kansen van platformwerkers op de arbeidsmarkt, pleiten steeds meer partijen ervoor deze data met de werkende te delen. Er is aandacht voor dit plan in onder andere het ILO-rapport 'World Employment and Social Outlook'<sup>28</sup> en in een initiatiefnota<sup>29</sup> in de Tweede Kamer in 2020. Als een werkende zijn eigen data beheert, is hij minder afhankelijk van één platform.

Dit tweede deel gaat over wat er bekend is over dataportabiliteit. Ik bespreek de waarde, wenselijkheid en voorgaande pogingen om reputatie overdraagbaar te maken. Ook bespreek ik de vraag wie en hoe deze portabiliteit moet ontwikkelen.

Het derde deel gaat over hoe de data verrijkt kan worden met skills. Vervolgens gebruik ik de lessen uit dit verkennend onderzoek voor een pilot met een dergelijk systeem.

#### *4. Belangrijke vragen*

In dit hoofdstuk staan drie vragen centraal. Deze komen voort uit verkennend onderzoek van Jeroen Meijerink, universitair docent Human Resource Management (HRM) aan de Universiteit Twente.

- **Waarom?**

Het antwoord op de vraag 'waarom' verschilt per belanghebbende. Voor platformwerkers is dataportabiliteit handig en soms zelfs noodzakelijk, omdat zij daarmee sneller aan de slag kunnen op een nieuw platform. Ze krijgen eerder aanvragen of klussen als zij laten zien dat ze betrouwbaar zijn. Tegelijkertijd kan het leiden tot een groter verschil tussen platformwerkers met en zonder reputatie.

Portabiliteit heeft ook potentiële voordelen voor de platformen: hoe betrouwbaarder de gebruikers, hoe meer transacties en hoe succesvoller het platform.

Dataportabiliteit is bovendien zinvol voor platformwerkers die op meerdere concurrerende platformen actief zijn. Denk aan taxichauffeurs die rijden voor zowel Uber als Lyft. In dit geval zullen die concurrerende bedrijven daar juist niet zo blij mee zijn.

<sup>28</sup> [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang-en/index.htm)

<sup>29</sup> <https://www.pvda.nl/wp-content/uploads/2019/06/Initiatiefnota-De-herovering-van-de-platformeconomie.pdf>

- Wat?

Welke gegevens maak je overdraagbaar? Ieder platformen heeft zijn eigen reviewsysteem: geschreven recensies, sterren, duimpjes omhoog of omlaag. Hoe vertaal je het ene systeem naar het ander?

Je kunt er ook voor kiezen het aantal transacties mee te nemen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat de inkomsten van een platformwerker sterker samenhangen met het aantal afgeronde klussen dan het aantal sterren.

Verder is de vorm belangrijk. Data zijn zinloos als ze niet toepasbaar en valide zijn op andere platformen. Kies je voor persoonlijkheidskenmerken en competenties, gedrag (communicatie, reactiesnelheid) of deel je alleen resultaten (productiviteit, klanttevredenheid)?

- Wie en hoe?

Delen platformen onderling hun data of moet dit via een derde partij verlopen? Wat heeft de gebruiker hierover te zeggen? Moet er een opt-in of opt-out komen, zodat gebruikers kunnen kiezen of ze data delen? Soms wil een platformwerker liever met een schone lei beginnen of wil hij specifieke gegevens liever niet delen met andere platformen. Tot slot kan het zinvol zijn de data ook met partijen buiten de platformeconomie te delen. Een 'getuigschrift' van werk op platformen kan ook voor andere werk- en opdrachtgevers interessant kan zijn.

Mogelijke antwoorden op deze drie vragen staan centraal in het tweede deel van dit rapport.

#### *4.1. Waarom? – Impact van een geïmporteerde score*

Er is weinig onderzoek gedaan naar de impact van een geïmporteerde score op het vertrouwen van de opdrachtgever in de aanbieder. Het beschikbare onderzoek gaat over het importeren van een online reputatie bij e-commerceplatformen. Tijdens een workshop die ik organiseerde als onderdeel van dit onderzoek<sup>30</sup> deelde professor 'Trust in Digital Services' Timm Teubner de eerste resultaten van zijn studie 'Bring your own stars - reputation portability between online platforms'<sup>31</sup>. Uit dit onderzoek blijkt dat sterrenratings die een verkoper meeneemt van een ander platform

<sup>30</sup> <https://www.zipconomy.nl/2020/10/platformondernemers-willen-aan-de-slag-met-dataportabiliteit/>

<sup>31</sup> Hesse, Maik; Teubner, Timm; and Adam, Marc, "Bring your own stars – The economics of reputation portability" (2020). ECIS 2020 Research-in-Progress Papers. 72. [https://aisel.aisnet.org/ecis2020\\_rip/72](https://aisel.aisnet.org/ecis2020_rip/72)

inderdaad zorgen dat potentiële klanten hem meer vertrouwen. Dataportabiliteit kan volgens Teubner dus zeker van nut zijn voor gebruikers. Het relatief onbekende e-commerceplatform Bonanza<sup>32</sup> heeft bijvoorbeeld al zo'n koppeling gemaakt. Gebruikers kunnen hun bestaande eBay-reviews importeren en krijgen zo een kickstart op het nieuwe platform. Het lijkt erop dat een geïmporteerde score voornamelijk van toegevoegde waarde is voor de eerste paar transacties. Daarna zorgt de score op het eigen platform voor de grootste mate van vertrouwen.

Hoewel dit onderzoek dus waardevolle eerste inzichten geeft, is aanvullend onderzoek nodig naar de impact van een geïmporteerde score in de kluseconomie. Samen met onderzoekers Judith Kas (Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung), Rense Corten (Universiteit Utrecht) en Teubner begon ik in de zomer van 2021 een dergelijk vervolgonderzoek. In totaal namen 188 opdrachtgevers van platformen deel aan het onderzoek. Dit zijn zowel consumenten als zakelijke opdrachtgevers. Tijdens het experiment kregen zij meerdere soorten profielen van platformwerkers te zien: een profiel zonder reputatie, een profiel met één rating binnen het platform, een profiel met een geïmporteerde rating van een ander platform en een profiel met één rating binnen het platform en één geïmporteerde rating. Vervolgens besloten de respondenten of zij de platformwerker wilden inhuren.

*Uit de eerste resultaten blijkt dat:*

- Respondenten zijn eerder bereid een platformwerker in te huren als hij ratings verdiend heeft op het platform.
- Als een platformwerker geen rating heeft op het platform, verhogen geïmporteerde ratings zijn kans om ingehuurd te worden.
- Als een platformwerker al ratings heeft verdiend op het platform, dan hebben geïmporteerde ratings geen effect op de kans dat hij ingehuurd wordt.

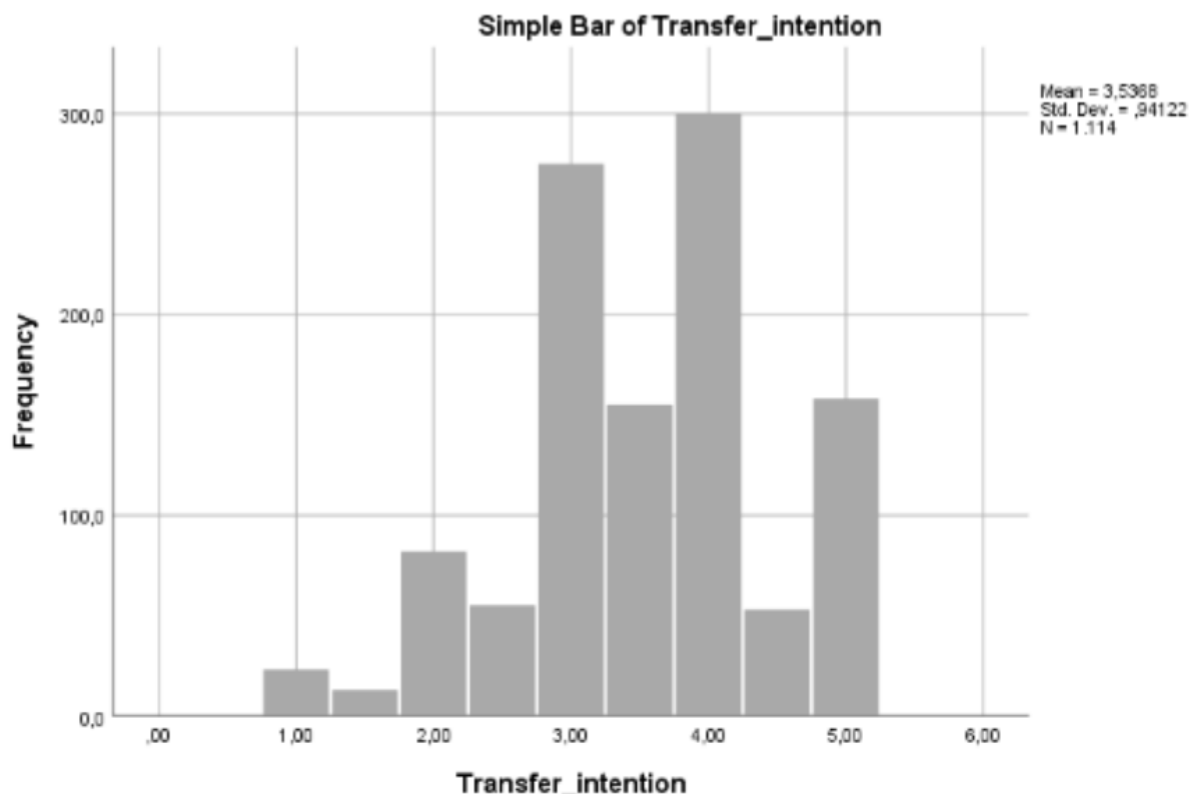
De belangrijkste conclusie uit deze snelle analyse is dat een geïmporteerde rating voor een platformwerker bijdraagt aan het vertrouwen van potentiële opdrachtgevers voor de eerste paar klussen. Deze voorlopige resultaten worden bevestigd in met statistische test waarin voor een aantal kenmerken van de werkers en de respondenten wordt gecontroleerd. De verdere analyse van het onderzoek wordt naar verwachting in 2022 in een wetenschappelijk paper gepubliceerd.

<sup>32</sup> <https://www.bonanza.com/>

#### 4.2. Waarom? – Mening van platformwerkers over dataportabiliteit

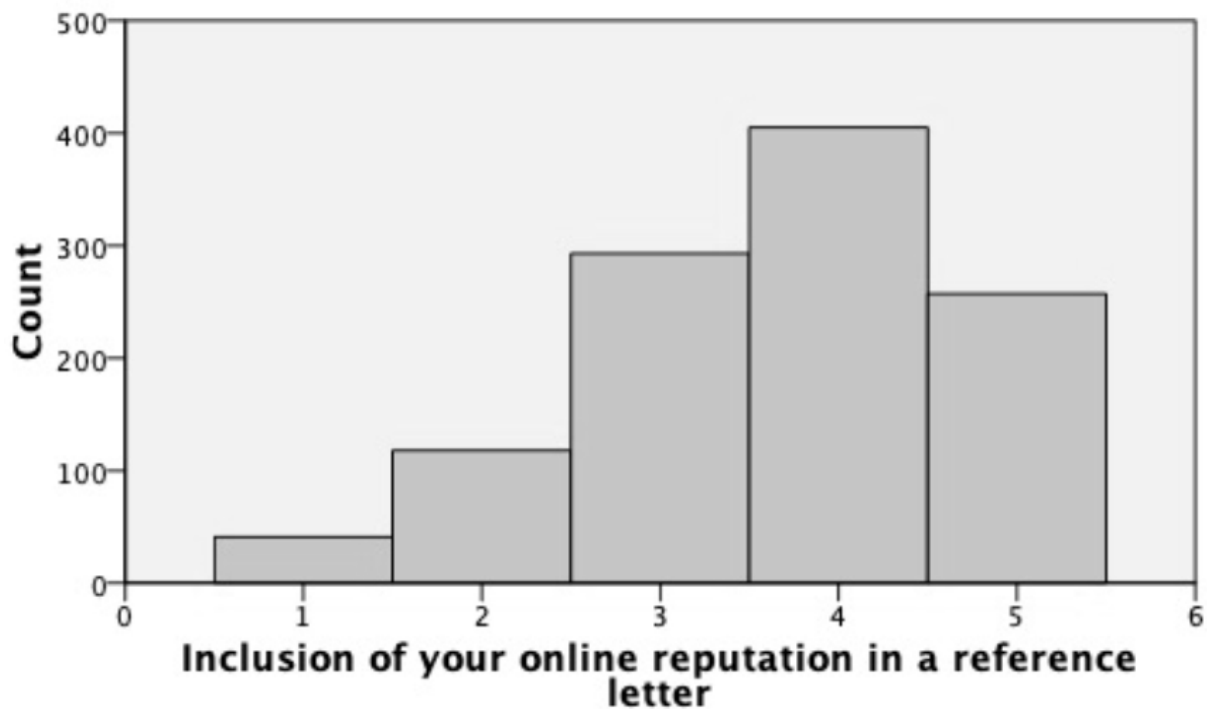
In de eerdergenoemde rapporten gingen onderzoekers van SER en ILO ging ervan uit dat platformwerkers graag hun eigen data meenemen. Om deze aanname te valideren, nam ik samen met Meijerink in het voorjaar van 2021 een enquête af onder 1114 platformwerkers. De volledige analyse wordt in 2022 gepubliceerd.

Uit onze eerste resultaten, die zijn gevisualiseerd in figuur 2, blijkt dat platformwerkers over het algemeen positief staan tegenover het meenemen van hun data, als het platform deze mogelijkheid biedt.



Figuur 2: de intentie van platformwerkers om hun data mee te nemen naar een ander platform

We vroegen ook of de platformwerker zijn ervaring mee wil nemen in een digitaal cv, zodat hij het kan gebruiken om werk te vinden buiten de kluseconomie. Ook hier staan de respondenten positief tegenover.



*Figuur 3: de intentie van platformwerkers om hun data mee te nemen naar een ander platform.*

#### *4.3. Aandachtspunten*

Een reden om voorzichtig te zijn met dataportabiliteit is dat er nog weinig bekend is over mogelijke negatieve effecten. Zo zou het platformwerk juist minder toegankelijk kunnen maken voor werkenden zonder reputatie. Daarnaast kan portabiliteit imperfecte, vooringenomen systemen normaliseren en negatieve effecten versterken. Daarom ligt in dit rapport de nadruk op het delen van reputatie- en (feitelijke) transactiedata. Daarbij is het goed te beseffen dat zelfs in feitelijke transactiedata altijd een vooringenomenheid zit, bijvoorbeeld in de manier waarop de data wordt gepresenteerd.

Ik adviseer onderzoekers en platformondernemers meer aandacht te besteden aan de impact van ratingsystemen op het werkgeluk en welzijn van werkenden. Uit literatuurstudie van onderzoeker Laura Lamers (Universiteit Twente) blijkt bijvoorbeeld dat ratings een negatief effect kunnen hebben op werkenden, wanneer de context van een negatieve recensie ontbreekt.<sup>33</sup> Ratingsystemen kunnen leiden tot angst voor slechte waarderingen en verminderd welzijn van de werkenden. Op een fundamenteeler niveau kan het reduceren van de werkervaring naar getallen, rankings en sterren, leiden tot dehumanisering van het werkend bestaan.

<sup>33</sup> Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi-org.ezproxy2.utwente.nl/10.1177/0018726718790002>

Ook zijn er studies die wijzen op discriminatie van bepaalde groepen werkenden door algoritmische software die wordt gebruikt in de platformeconomie.<sup>34</sup> Greenwood et al. (2017) vragen in bredere zin aandacht voor de vooroordelen in online ratingsystemen.

#### *4.4. Wat? – Relevantie van type data*

Om te bepalen wat je overdraagbaar maakt, is het belangrijk te weten welk doel je wilt bereiken. In dit rapport ging het tot nu toe vooral over het creëren van vertrouwen op platformen. Er zijn meer mogelijke voordelen. Door data te exporteren, kan de werkende dit bewijs van zijn ervaring gebruiken om werk buiten de platformeconomie te krijgen. In dit geval wordt de data gedeeld in een digitaal cv. Zie bijvoorbeeld een casus van Uber op pagina 29, waarbij het taxiplatform zo'n cv-uitdraai aanbood aan taxichauffeurs die in het begin van de coronacrisis zonder ritten zaten. Een andere mogelijke toepassing is dat platformwerkers hun reputatie- en transactiedata kunnen gebruiken voor het afsluiten van een hypotheek of verzekering.

Uit interviews met verantwoordelijken bij klusplatformen blijkt dat gebruikers nu al verzoeken indienen voor een overzicht van hun reputatiedata. Zo vragen oppassers om bewijs van hun opgedane ervaring als zij bijvoorbeeld een studie als pedagogiek willen volgen. Een platformondernemer in de sector thuisschoonmaak krijgt regelmatig een verzoek om een bewijs van gewerkte uren, zodat werkenden een hypotheek kunnen krijgen. In de uitzendsector bestaat hier de zogenaamde perspectiefverklaring voor.<sup>35</sup> Daarmee kan een uitzendkracht een hypotheek aanvragen bij een hypotheekverstrekker.

Met de vele mogelijkheden in het vooruitzicht is het verleidelijk om groot te denken. Om focus te houden, is dit rapport voornamelijk gericht op het delen van reputatie- en transactiedata met als doel meer werk krijgen binnen en buiten de platformeconomie.

Wat is zinvol om overdraagbaar te maken? Uit een workshop met zes klusplatformen kwamen de volgende datapunten naar voren:

1. Datum van de eerste uitgevoerde klus;
2. Totaal aantal uitgevoerde klussen;
3. Gemiddelde waardering (of een percentage naar tevredenheid afgeronde klussen);

<sup>34</sup> Greenwood et al., 2017; Kellogg et al., 2020; Rosenblat et al., 2017.

<sup>35</sup> <https://www.abu.nl/kennisbank/perspectiefverklaring/>



4. Opkomstpercentage;
5. Aantal opdrachtgevers;
6. Geschreven reviews;
7. Vaardigheden (skills) die zijn ingezet tijdens de klus;
8. Bij een klusplatformen die bemiddelen tussen bedrijven en individuen: opdrachtgevers en sectoren.

Deze variabelen zijn vervolgens in de enquête onder platformwerkers getoetst met de vraag: welke data zou jij mee willen nemen. Met het volgende resultaat (N=1.114).

1. Geschreven reviews (741)
2. Rating (sterren) (724)
3. Aantal uitgevoerde klussen (681)
4. Aantal opdrachtgevers (486)
5. Opkomstpercentage (466)
6. Aantal gewerkte uren (394)
7. Niets (68)

Platformen gebruiken verschillende beoordelingssystemen, een taxichauffeur wordt logischerwijs op andere punten beoordeeld dan een designer. Daarom zoeken we overeenkomsten, oftewel beoordelingscriteria die gelijk zijn voor verschillend werk. Op platform Upwork worden werkenden bijvoorbeeld beoordeeld op betrouwbaarheid, kwaliteit en communicatie. Deze criteria zijn van belang voor diverse soorten werkzaamheden.

#### *4.5. Wat? – Relevantie van skills*

Bas van der Haterd, adviseur over de invloed van technologie op werk, opperde tijdens een voor dit onderzoek georganiseerde workshop<sup>36</sup> het volgende: "Zulke platform-skills kun je wel degelijk gebruiken om aan te tonen dat je ook geschikt bent voor andere taken. Het maakt weinig uit of jij goed beoordeeld bent op je communicatieve vaardigheden als IT'er, oppas of taxichauffeur. Het is dus handig als een IT'er zijn reviews kan meenemen als hij een keer wil oppassen. Als hij goed scoort, tenminste."

Reputatie- en transactiedata hoeven dus niet direct in relatie te staan tot de taak. Ook algemene competenties zoals klantvriendelijkheid en stiptheid dragen bij aan het vertrouwen in de werkende. Dit soort competenties zijn mogelijk ook van toegevoegde waarde als een platformwerkers in een andere sector aan de slag wil. In

<sup>36</sup> <https://www.zipconomy.nl/2021/02/van-klussen-naar-skills-zo-kunnen-platformen-cvs-verrijken-en-andersom/>

deel 3 'toekomst reputatie- en transactiedata in de arbeidsmarkt' ga ik hier verder op in.

#### *4.6. Wie en hoe? – Uitvoering en beheer*

Wie moet een systeem voor dataportabiliteit initiëren en beheren? In het verleden hebben diverse ondernemers een poging gedaan gegevens van aanbieders op platformen te beheren.

Een belangrijke vraag hierbij is hoe wenselijk het is dat data beheerd worden door een partij met een winstoogmerk. Het organiseren en onderhouden van deze infrastructuur zou ook een taak van de overheid kunnen zijn. Het kan gezien worden als onderdeel van een publieke nutsvoorziening. Zo onderhoudt de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) de Nederlandse database waarin wordt bijgehouden wie welk diploma heeft behaald.

Een derde optie is een coöperatieve<sup>37</sup> of blockchain-oplossing waarbij het eigenaarschap en bestuur in handen zijn van de belanghebbenden. Het is de vraag in hoeverre een dergelijk initiatief bottom-up door gebruikers kan worden opgezet. Platformwerkers zijn een ontzettend heterogene populatie, wat organiseren lastig maakt. Een scenario waarbij de platformen een bijdrage doen in het opzetten van een dergelijk scenario is waard om te verkennen. Een dergelijk concept is eerder uitgewerkt rondom de 'werkerscoöperatie'<sup>38</sup>. Ook zouden belangenorganisaties zoals vakbonden een rol kunnen spelen. Enkele voorbeelden van succesvolle platformcoöperaties als platform voor thuisschoonmakers Up&Go taxiplatform Green Taxi en kwamen tot stand met hulp van vakbonden en andere hulp van buiten.

Een laatste optie is een afsprakenstelsel ontwikkelen met de platformen, eventueel gestuurd door een derde (publieke of private) partij<sup>39</sup>. Een afsprakenstelsel is een set van specificaties, regels en afspraken rondom het delen van data. Een bekend voorbeeld is iDeal<sup>40</sup>: een afsprakenstelsel tussen banken die daarmee een gezamenlijke betaaloplossing hebben neergezet.

In het essay 'Afsprakenstelsels in de praktijk'<sup>41</sup> is het voordeel van een afsprakenstelsel samengevat: "Kenmerk van een afsprakenstelsel is vaak dat het niet

<sup>37</sup> <https://www.tpedigitaal.nl/artikel/zijn-platformcooperaties-levensvatbaar>

<sup>38</sup> J.M. van Slooten & J. Holscher, 'De werkerscoöperatie',

[https://www.my.stibbe.com/mystibbe/attachment\\_dw.action?attkey=FRbANEucS95NMLRN47z%2BeeOgEFCt8EGQJsWJiCH2WAUUibaqU1TT1M%2BXOzihcydl&fromContentView=1&nav=FRbANEucS95NMLRN47z%2BeeOgEFCt8EGQuf6KjHLHOBw%3D&attdocparam=pB7HEsg%2FZ312Bk8OIuOIH1c%2BY4beLEAeKg0G%2Fe%2BSIz8%3D](https://www.my.stibbe.com/mystibbe/attachment_dw.action?attkey=FRbANEucS95NMLRN47z%2BeeOgEFCt8EGQJsWJiCH2WAUUibaqU1TT1M%2BXOzihcydl&fromContentView=1&nav=FRbANEucS95NMLRN47z%2BeeOgEFCt8EGQuf6KjHLHOBw%3D&attdocparam=pB7HEsg%2FZ312Bk8OIuOIH1c%2BY4beLEAeKg0G%2Fe%2BSIz8%3D)

<sup>39</sup> <https://www.sidn.nl/nieuws-en-blogs/uhm-afsprakenstelsel-leg-even-uit-alsjeblieft>

<sup>40</sup> <https://nl.wikipedia.org/wiki/IDEAL>

<sup>41</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2018/09/ICTU-ROG-Essay-FINAL.pdf>

zelf iets bouwt, maar regels geeft waaraan partijen, die gezamenlijk het systeem opzetten of later toetreden, aan voldoen. Waarbij meerdere partijen onderdelen van het stelsel kunnen bouwen of gebruiken en waarbij er een open en gedecentraliseerd ecosysteem ontstaat waar een monopoliepositie kan worden uitgesloten. Dit in tegenstelling tot de grote monopolistische platformen, waar één partij de regels bepaalt van een ecosysteem waar dienstverleners en gebruikers met elkaar interacteren en/of transacties kunnen afsluiten.”

Een afsprakenstelsel rondom het delen van reputatie- en transactiedata voorkomt dat alle data en macht bij de grote platformen ligt. De markt blijft competitief, terwijl een platformwerker de data kan gebruiken om ander werk te vinden, binnen of buiten de kluseconomie. Hiervoor moet een grote groep in cocreatie juridische kaders, protocollen en standaarden over alle belangrijke elementen opzetten. Het is belangrijk dat veel platformen zich aansluiten. Alle import en export van gegevens moet worden geautomatiseerd. Menselijke interventie is niet rendabel, omdat het gaat om enorme hoeveelheden data en transacties.

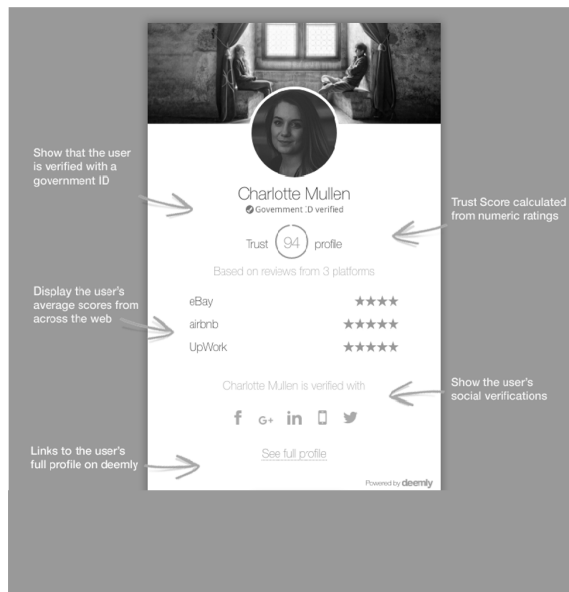
#### *4.7. Voorbeelden uit de praktijk*

Het idee dat een rating op een platform op andere plekken van toegevoegde waarde kan zijn, inspireerde meerdere startups om hier een businessmodel omheen te bouwen. Tijdens mijn eerdere onderzoeken heb ik een aantal van deze ondernemers geïnterviewd<sup>42</sup>. Ik had gesprekken met de oprichters van Traity (Madrid), Deemly (Kopenhagen), eRated (Londen en Tel Aviv) en MyTQ (Tel Aviv). Een ander bekend voorbeeld is het in 2012 opgerichte Trustcloud. Er werden soms miljoenen in deze bedrijven geïnvesteerd. Het feit dat geen van deze startups nog bestaat<sup>43</sup> laat zien dat het realiseren van een export van reputatiedata makkelijker gezegd is dan gedaan. Voor dit onderzoek heb ik wederom contact gehad met enkele van de ondernemers achter deze initiatieven.

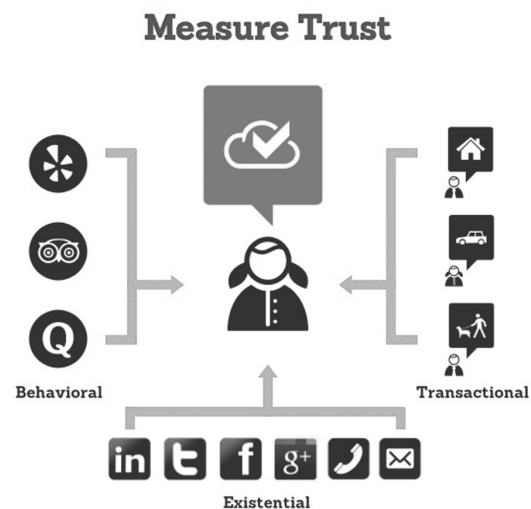
Al deze startups hadden de ambitie om een 'trust passport' (of 'reputatiepaspoort') te maken voor online marktplaatsen. Een eigen profiel waar data uit verschillende bronnen (marktplaatsen, social media) samenkomen.

<sup>42</sup> <https://youtube.com/playlist?list=PLDxXQy74yPNgYhAVHlyC9L8PsvUbA7pUp>

<sup>43</sup> eRated bestaat nog wel en levert onder de naam Silverlake.ai datagedreven advies aan marktplaatsen



Een reputatie profiel op Deemly



Zo stelde Trustcloud een reputatie profiel samen

#### *Afbeelding 4: enkele voorbeelden van 'trust passports'*

Wat opvalt is dat al deze initiatieven voor een redelijke solistische aanpak kiezen. Hoewel er goed contact is met de platformen en potentiële gebruikers, worden zij niet bij de initiatieven betrokken. Dit terwijl een dergelijk systeem zeer afhankelijk is van de medewerking van platformen en de gebruikers. Daarnaast zijn de modellen veelal complex. Dit is een van de grootste valkuilen: door te groot te denken, blijft succes op korte termijn uit. De initiatieven richten zich op veel soorten platformen en willen in één keer meerdere landen bedienen.

Op dit moment zijn internationaal meerdere projecten bezig met een verkenning, zoals het blockchain-project Capena<sup>44</sup>. Net als de eerdergenoemde startups, vinden deze initiatieven geen aansluiting bij platformen en platformwerkers. En ook hier ligt de focus op de techniek. Capena heeft, net als voorgaande initiatieven, grote moeite een businessmodel te vinden.

Vanuit platformen wordt ook geëxperimenteerd met manieren om data met platformwerkers te delen. Zo heeft Glovo, een bezorgplatform dat actief is in 24 landen en naar eigen zegge 65.000 koeriers bedient<sup>45</sup>, eind 2021 het 'Glovo Pro' project gestart. Maria Mingrone, 'product owner' bij Glovo Pro, vertelt: "Glovo Pro is een digitaal certificaat dat Glovo bezorgers kunnen aanvragen. Het certificaat bevat enkele statistieken met betrekking tot de activiteit van de koerier tijdens het bezorgen van bestellingen. In een uitgebreide variant kunnen koeriers informatie opnemen over hun studie en eerdere banen. Het belangrijkste idee van dit project is

<sup>44</sup> <https://www.blockstart.eu/portfolio/euroledger/>

<sup>45</sup> <https://about.glovoapp.com/en/>

dat koeriers een document hebben dat als CV fungeert, zodat zij het kunnen delen met wie ze maar willen wanneer ze naar andere banen zoeken.”

**Left Certificate (Full Profile):**

- Name:** Luis Franco
- Phone:** +34 567 891 011
- Email:** luisfranco@gmail.com
- Starting date:** 02/02/2021
- Education:** School Name: 2015 Catalunya
- Previous experience:** Company name: 2018-2019 Catalunya
- Languages:** Spanish, English
- References:** Person name: Name surname, Person name: Name surname
- Glovo app use statics:**
  - Delivered orders: **76** (Total amount of delivered orders)
  - Clients satisfaction: **100%** (Customer experience with the courier)
  - % of booked hours used: **100%** (% of times that this person showed up at the time s/he had previously indicated)
  - Average delivery time: **10 min** (Average amount of time this person spent during deliveries)

**Right Certificate (Summary):**

- Name:** Luis Franco
- Phone:** +34 567 891 011
- Email:** luisfranco@gmail.com
- Starting date:** 02/02/2021
- Glovo app use statics:**
  - Delivered orders: **76**
  - Clients satisfaction: **100%**
  - % of booked hours used: **100%**
  - Average delivery time: **10 min**

Voorbeelden van het Glovo certificaat

Een ander voorbeeld vanuit een initiatief vanuit een platform is de actie van die taxiapp Uber in Nederland in 2020. Tijdens de coronacrisis zag Uber dat chauffeurs veel minder aanvragen voor taxiriten kregen. Om chauffeurs aan werk in andere sectoren te helpen, ontwikkelde Uber een systeem waarmee platformwerkers een prestatieoverzicht konden downloaden. Daarin staat hoeveel ritten een chauffeur gereden heeft, de gemiddelde klantwaardering, de complimenten en een omschrijving van de vaardigheden die nodig zijn om taxichauffeur te zijn. Omdat het belangrijk is dat werkgevers waarde hechten aan zo'n certificaat, werkte Uber samen met arbeidsbemiddelaar Adecco. Adecco ontwikkelde een speciale banenportaal<sup>46</sup> waar Uber-chauffeurs terecht kunnen voor het zoeken, selecteren en solliciteren op vacatures die passen bij hun profiel. Het prestatieoverzicht dient hierbij als start voor het verkennen van hun kansen op de arbeidsmarkt én kan gebruikt worden in de fase van referentiecontrole wanneer ze in een sollicitatieproces zitten.

<sup>46</sup> <https://www.adecco.nl/info/uber/>

Uiteindelijk hebben 400 Uber-chauffeurs in Nederland het prestatieoverzicht gedownload. Uit een gesprek met de verantwoordelijke bij Adecco voor deze samenwerking blijkt dat het prestatieoverzicht vooral een aanleiding was om met chauffeurs in gesprek te gaan. Het is niet bekend wat de impact van het overzicht was op de plaatsbaarheid van de chauffeur.

#### *4.8. Visie en standpunten van de platformen*

Hoe denken de platformen erover om reputatiedata te delen? Tijdens de workshop die ik op 5 oktober 2020 organiseerde bleek dat alle 13 aanwezige afgevaardigden van platformbedrijven positief zijn over het plan om met portabiliteit van reputatiedata aan de slag te gaan. Er waren voornamelijk vragen over de praktische uitvoerbaarheid, de relevantie van de data voor de werkende en de keuze voor welke data zal worden gedeeld.

Platformen zien het voordeel voor de eigen business. Hoe meer data een platform kan verzamelen over gebruikers, hoe beter het vraag en aanbod bij elkaar kan brengen. Ook werd gesproken over wederkerigheid. Zo zei een deelnemer: “De baten moeten opwegen tegen de kosten. Ik wil wel aanbevelingen delen, maar geen kandidaten proactief naar andere platformen doorsturen. Het is prima als zij zich inschrijven bij een ander platform en de mogelijkheid hebben om gegevens uit onze database te importeren, maar het initiatief moet altijd van de kandidaat zelf zijn.”

Meest opvallend is de overwegend constructieve houding van de platformen. In de bijlagen van dit onderzoek staat het volledige verslag van deze workshop.

## 5. Tussentijdse conclusies

Veel uitspraken rondom het delen van data en de impact op de platformwerker zijn gebaseerd op aannames. Toch is er inmiddels meer bekend over het thema.

De hoofdvraag van dit onderzoek is hoe portabiliteit van reputatiedata voor platformwerkers kan bijdragen aan hun wendbaarheid op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie. Om die vraag te beantwoorden, zijn onderstaande inzichten uit het afgelopen hoofdstuk relevant.

### *Perspectief van de platformwerker*

Uit het eerste deel van dit rapport blijkt dat platformwerkers positief denken over het plan om hun data mee te nemen naar andere werk- of opdrachtgevers, zowel binnen als buiten de kluseconomie. Hierbij is belangrijk te vermelden dat het voor de platformwerker nog niet duidelijk is wat het effect hiervan is op zijn kansen op de arbeidsmarkt. Dat zal in de praktijk onderzocht moeten worden.

### *Perspectief van de opdrachtgever*

Geïmporteerde data draagt bij aan het vertrouwen van de opdrachtgever in de platformwerker. Belangrijke kanttekening is dat dit voornamelijk het geval is bij platformen waar de opdrachtgever zelf kiest welke platformwerker hij inhuurt. Bovendien zal de geïmporteerde score voornamelijk van toegevoegde waarde zijn bij de eerste paar transacties. Zodra de platformwerker reputatie- en transactiedata heeft opgebouwd op het platform, zal de toegevoegde waarde van de geïmporteerde score vervallen.

Welke waarde meegenomen data heeft voor werk- of opdrachtgevers buiten de kluseconomie, is nog onbekend. Daarnaast zijn hierbij ook altijd andere variabelen, zoals schaarste of overvloed van aanbod in de arbeidsmarkt en afbreukrisico bij een verkeerde keuze, ook altijd meespelen in de keuze en het 'risico' dat een opdrachtgever zal willen nemen.

### *Algemene aandachtspunten*

Een systeem rondom de portabiliteit van reputatie- en transactiedata moet goed geborgd zijn. Praktijkvoorbeelden leren ons dat samenwerking met de platformen essentieel is. Hierbij gaat de voorkeur uit naar een (semi-)vrijwillige samenwerking. De waarde van de data is namelijk ook afhankelijk van presentatie en standaardisering. Er zijn nog te veel vragen om dit in wetgeving te vatten.

Het is belangrijk alle belanghebbenden vanaf het begin te betrekken bij het proces. Ik heb het dan over zowel platformen als platformwerkers. Bij de ontwikkeling van een digitaal cv zijn ook partijen als het UWV en uitzendorganisaties van belang. Zij moeten het document tenslotte erkennen.

Bij het delen van reputatie- en transactiedata moeten ook kwaliteit en privacy geborgd zijn. Daarnaast is het aan te bevelen om in het begin te focussen op eenvoud en een duidelijke niche te kiezen, zoals transactionele platformen in de kluseconomie. Om dynamieken te leren begrijpen, is het raadzaam de ontwikkeling van een oplossing of standaard te vergezellen met wetenschappelijk onderzoek.

In dit eerste deel van het onderzoek lag de nadruk op het meenemen van reputatiedata, waarbij meerdere keren is gewezen op het belang van het combineren van deze data met meer objectieve data. Vele experts pleiten daarnaast voor de toevoeging van skills. Daarom is dit rapport uitgebreid met een verkenning van de toegevoegde waarde van skills bij portabiliteit van reputatie- en transactiedata, nu en in de toekomst.



# DEEL 3:

toekomst reputatie- en transactiedata in de arbeidsmarkt

Tijdens dit onderzoek heb ik niet alleen gekeken naar de praktische toepasbaarheid van dataportabiliteit op dit moment, maar ook naar mogelijkheden voor de toekomst. In dit hoofdstuk beschouw ik welke plaats een digitaal cv en reputatie- en transactiedata hebben op de arbeidsmarkt. Ik onderzocht in welke context reputatie- en transactiedata waarde heeft voor de werkende. De input voor dit deel komt uit diverse gesprekken met experts en de workshop 'Skills in de kluseconomie' die ik in februari 2020 organiseerde.

#### *6. Skills in de kluseconomie*

In de workshop stond de vraag centraal hoe een platformwerker zijn ervaring kan aantonen met klussen die hij heeft uitgevoerd via platformen. Daarnaast ging de bijeenkomst over hoe skills leiden tot een volgende klus of baan. Onder 'skills' vallen allerlei typen vakbekwaamheden. Van technische competenties (hard skills) zoals autorijden, verkopen en koken tot zogenaamde 'soft skills' als sociale vaardigheden, creativiteit en oplossingsgericht denken.

De reputatiedata van platformwerkers is nu vaak beperkt. Om deze data te verrijken, zou het waardevol zijn om de vaardigheden die een werkende heeft gebruikt automatisch in kaart te brengen. Bovendien helpt dit platformen om werkenden opdrachten aan te bieden in meerdere sectoren. Als een platformwerker bijvoorbeeld goede verkoopvaardigheden heeft, komt zowel van pas in een winkel als in een callcenter.

Het Vlaamse softwarebedrijf Actonomy is al bezig met deze ontwikkeling<sup>47</sup>. De software van Actonomy analyseert profielen en vertaalt die naar termen uit vacatureteksten. Daarnaast voegt de software-informatie toe die een kandidaat zelf niet opschrijft, maar die het systeem kan afleiden uit de tekst. CEO Filip De Geijter: "We weten bijvoorbeeld dat een onderhoudstechnicus skills heeft die ook passen bij andere jobs. Het systeem ontdekt op basis van analyse dat als je A kunt, je ook B kan. Door continu analyses te maken van vacatureteksten en kandidaatprofielen, leert ons systeem de diepere betekenis van woorden. Daarnaast legt de software relaties tussen verschillende type jobs."

Op die manier wil Actonomy de mismatch tussen vraag en aanbod oplossen. Recruiters zoals Adecco, Accent en Job Leads maken gebruik van deze software. De Geijter: "Je kunt deze technologie ook toepassen om opdrachtomschrijvingen op klusplatformen te analyseren."

<sup>47</sup> <https://www.actonomy.com/>

In Nederland werkt het UWV samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en TNO aan een zogenaamde 'skills-ontologie': een zelflerend systeem om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt beter te matchen. In België bestaat al zo'n systeem om skills aan beroepen te koppelen: CompetentBE. Op basis daarvan zijn de partijen bezig met een Nederlandse versie<sup>48</sup>: CompetentNL. Het is interessant om te verkennen hoe dit soort systemen in kluseconomieplatformen kunnen worden ingevoerd om profielen te verrijken.

### *7. Skills-paspoort en career wallets*

Naast CompetentNL werkt TNO ook aan het project 'skills-paspoort'<sup>49</sup>. Dit is een alternatief cv dat niet gebaseerd is op opleidingen, diploma's en werkervaring maar op wat iemand echt kan. Het idee is dat een werkende een eigen kluisje krijgt met daarin zijn skills, werkervaring en diploma's. Hij kan gericht gegevens delen met potentiële werkgevers.

TNO werkt samen met onder andere Rabobank, omdat de bank al een tijdje bezig is met een vergelijkbaar project: de zogenaamde Career Wallet<sup>50</sup>. Deze blockchain-app heeft hetzelfde doel als het skillspaspoort, namelijk bijdragen aan de arbeidsmobiliteit van werkend Nederland. KPMG schrijft<sup>51</sup>: "Een Career Wallet is een systeem waarbij de medewerker (lees: werkende) centraal staat, niet de werkgever. De Career Wallet is een persoonlijke omgeving waarin de medewerker zélf gegevens beheert en, waar nodig en mogelijk, deelt met externe partijen zoals (potentiële) werkgevers. De medewerker is in control. Diploma's, certificaten en veel meer kunnen in de Career Wallet worden gedownload en worden toegevoegd aan de oplossing. De oplossing verifieert dat de data afkomstig is van de source. Jij beslist zelf waar de data wordt opgehaald en hoe lang de data wordt bewaard." Het is dus een soort 'paspoort voor werk' dat het uiteindelijk makkelijker maakt om te wisselen van baan, opdracht of klus.

### *8. Rol van bedrijven in de kluseconomie*

Platformen lijken de ideale partijen om aan de slag te gaan met zo'n skillspaspoort. Allereerst omdat ze digital first zijn, deze partijen denken nu al in data en automatisering. Ook denken zij in vergelijking met traditionele intermediairs veel meer na over faciliteren in plaats van eigenaarschap van data en kandidaat: een idee dat nog duidelijk leeft in de traditionele bemiddelingssector. Verder zijn platformen in

<sup>48</sup> <https://www.samenvoordeklant.nl/praktijk/een-verbindende-taal-voor-arbeidsbemiddeling-competentnl>

<sup>49</sup> <https://www.tno.nl/nl/tno-insights/artikelen/waarom-een-skills-paspoort-nu-echt-hard-nodig-is/>

<sup>50</sup> <https://www.hrpraktijk.nl/topics/verandermanagement/nieuws/de-hr-podcast-afl-21-rabobank-hr-innoveren-een-hub>

<sup>51</sup> <https://home.kpmg/nl/nl/home/insights/2021/06/career-wallets-een-win-win-en-een-no-regret-move-voor-de-arbeidsmarkt.html>

staat het probleem klein te maken. Ze hoeven niet de hele arbeidsmarkt in kaart te brengen, maar beginnen bij hun eigen niches en breiden vervolgens uit naar andere sectoren. Bovendien hebben de platformen deze innovatie nodig. Als rating- en reviewsystemen van platformen skills uit reviews en opdrachtomschrijvingen kunnen onttrekken, versterkt dit hun toegevoegde waarde om vraag en aanbod te matchen. Een digitaal cv is bovendien kostenefficiënt, juist voor platformen die werkenden koppelen aan kleine klusjes. Voor langdurige opdrachten is het logisch om selectiegesprekken te voeren met kandidaten, voor korte klussen is zo'n afspraak veel te duur en tijdrovend. Automatisering kan dat oplossen.

Het is niet logisch om een eigen oplossing voor de kluseconomie te bouwen, omdat er nu al career wallets ontwikkeld worden. Het belang voor platformen om in een dergelijke kostbare en ingewikkelde constructie te investeren is hiervoor toch te klein. Het is praktischer en logischer om met het afsprakenstelsel en standaarden aan te sluiten bij bestaande oplossingen.

## 9. Tussentijdse conclusies

In voorgaand hoofdstuk beschouwde ik welke plaats een digitaal cv en reputatie- en transactiedata in de toekomst hebben op de arbeidsmarkt. Dit helpt een toekomstbestendiger antwoord te vinden op de hoofdvraag “Hoe kan portabiliteit van reputatiedata voor platformwerkers bijdragen aan de wendbaarheid van deze werkende op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie?”

### *Voordelen van skills*

Uit dit verkennende onderzoek blijkt dat experts verwachten dat het toevoegen van skills aan de reputatieprofielen veel voordelen heeft. Ten eerste voor de platformwerker. Hij krijgt zo toegang tot meerdere soorten werk, zowel via platformen als op de traditionele arbeidsmarkt. Ook platformen hebben hier baat bij. Bedrijven in de kluseconomie zullen zich in de toekomst op meer sectoren richten en de diversiteit aan klussen in één sector neemt toe. Door skills toe te voegen aan profielen en aanvragen, kunnen zij matches maken in veel meer verschillende sectoren.

Als skills worden toegevoegd aan reputatie- en transactiedata van platformwerkers, draagt dit dus bij aan de wendbaarheid van de werkende op de arbeidsmarkt.

### *Voorwaarden*

Een belangrijke voorwaarde voor deze conclusie, is dat werk- en opdrachtgevers in de toekomst meer mensen zoeken en matchen op basis van skills. Daarnaast moeten platformen manieren vinden om skills uit de opdrachtomschrijving te destilleren, skills in het aanmaken van een opdracht mee te nemen of zelf skills aan opdrachtcategorieën te koppelen.

# DEEL 4:

van onderzoek naar pilot

In dit rapport heb ik de variabelen en vraagstukken rondom portabiliteit van reputatiedata onderzocht. Ik heb in kaart gebracht hoe een systeem van portabiliteit eruit zou kunnen zien. Uit verkennend onderzoek blijkt dat platformwerkers positief staan tegenover het meenemen van data en dat een meegenomen rating bijdraagt aan het vertrouwen van potentiële opdrachtgevers in de werkende.

Er resten nog veel vragen. Hoe kan een platformwerker bijvoorbeeld een mening vormen over het meenemen van data, als hij niet weet welke impact dit heeft op zijn positie op de arbeidsmarkt? Hoe bepaal je de impact van een digitaal getuigschrift zonder te weten welke waarde werkgevers eraan hechten? En hoe kan een geïmporteerde score zo worden gepresenteerd, dat hij optimaal bijdraagt aan het vertrouwen van de opdrachtgever in de platformwerker? Bovendien is het nog niet duidelijk hoe een systeem voor portabiliteit in de praktijk werkt.

Het goede nieuws is dat deze vragen niet onbeantwoord blijven, maar tijdens een tweede fase, de pilotfase, worden verkend.

#### *10. Ontwikkeling van een pilot*

Het oorspronkelijke plan was pas na deze verkenning te besluiten of er een pilot zou komen. Maar tijdens de workshop op 5 oktober 2020 bleek de bereidwilligheid van platformen zo groot, dat ik besloot om niet te wachten. Intussen zijn zes Nederlandse kluseconomieplatformen (Charly Cares, Helpling, Level.works, Roamler, Wiertz en YoungOnes) betrokken bij de ontwikkeling van KlusCV / GigCV: een nieuwe standaard waarmee kluseconomieplatformen reputatie- en transactiedata delen met platformwerkers. De nadruk ligt op objectieve, feitelijke transactionele data, aangevuld met minimale informatie vanuit reputatiesystemen. Dit moet voorkomen dat ongewenste en oncontroleerbare effecten worden versterkt.

Met KlusCV kunnen werkenden hun ervaring in de platformeconomie meenemen naar andere werk- en opdrachtgevers. Het project wordt ondersteund door verschillende kennispartners op het gebied van technologie, ontwerp en wetgeving. Om kwaliteit te borgen, antwoorden te vinden op openstaande vragen en kennis te borgen in wetenschappelijke literatuur werk ik samen met onderzoekers van vier universiteiten: Universiteit Twente, Universiteit Utrecht, Einstein Center Digital Future en het Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB).

De focus ligt op het valideren van aannames en het bewaken van de eenvoud. Daarom wordt KlusCV een afsprakenstelsel met standaarden in combinatie met een gezamenlijke branding. Het heeft namelijk geen zin regels te verzinnen en te

investeren in technologie, zonder te weten of dat leidt tot een gewenst resultaat. We ontwikkelen dus alleen de hoogstnoodzakelijke technologie.

De eerste fase begint vanaf december 2021. De deelnemende platformen bieden hun platformwerkers vanaf dat moment een export aan van een digitaal cv in PDF-formaat. Platformwerkers kunnen hun gegevens met een druk op de knop downloaden. In dit digitale cv staan het aantal transacties, ratings, sectoren, klanten en soms geschreven reviews en ingezette skills. Ook zal er een alinea op het CV worden toegevoegd met skills die nodig zijn om platformwerk te kunnen uitvoeren:

*Werken via een online platform vergt specifieke skills. [naam platformwerker] heeft tijdens zijn werk via [naam platform] getoond de volgende vaardigheden te bezitten.*

*Een platformwerker is flexibel in denken en handelen, want voor platformwerk is mentale wendbaarheid vereist om snel te schakelen. Ook vergt dit type werk zelfstandigheid in het aannemen van klussen, het stellen van voorwaarden, het plannen van werk en het zorgen voor goede en gezonde arbeidsomstandigheden. Om platformwerk te doen zijn tevens digitale vaardigheden en marketingskills nodig. Een platformwerker kan zichzelf online presenteren, lezen en schrijven en communiceren met potentiële opdrachtgevers.*

In een volgende fase moet het mogelijk worden voor diverse klusplatformen om de data te importeren. De onderlinge uitwisseling komt pas later, omdat platformen individueel moeten kiezen of en hoe zij dit in hun systemen integreren. Daarnaast zoek ik voor de volgende fase samenwerking en financiering van instituties. De ontwikkeling in de eerste fase is mogelijk dankzij de platformen, kennispartners en mijzelf, voor een doorontwikkeling is een breder draagvlak nodig.

## *11. Onderzoek*

Parallel aan de ontwikkeling en validatie van KlusCV worden diverse wetenschappelijke onderzoeken uitgevoerd. Het eerste onderzoek is een enquête die inzicht geeft in de visie van platformwerkers over een digitaal getuigschrift en portabiliteit van data. Dit onderzoek is in het voorjaar van 2021 uitgevoerd en de eerste resultaten uit deze enquête staan in dit rapport. Dit onderzoek toetst aannames rondom dataportabiliteit zoals deze in de eerdergenoemde rapporten werden gepresenteerd.

Het tweede onderzoek betreft een online experiment naar de impact van een geïmporteerde reputatie op het vertrouwen van de opdrachtgever. Draagt



geïmporteerde data bij aan het vertrouwen van de opdrachtgever? Vergroot een geïmporteerde score de kans dat werk- of opdrachtgevers een platformwerker inhuren? Dit onderzoek is in de zomer van 2021 uitgevoerd. De voorlopige resultaten van deze studie staan in dit rapport.

In 2022 wordt onderzocht wat de impact is van een KlusCV op de kansen van werkenden op de reguliere arbeidsmarkt. Hierbij ligt de nadruk op werkenden met een afstand tot de arbeidsmarkt. De pilot en dit onderzoek wordt mogelijk gemaakt met een financiële bijdrage van NSVP (Nederlandse Stichting voor Psychotechniek) en SBCM (Kenniscentrum en Arbeidsmarkt- & Opleidingsfonds voor de sociale werkgelegenheid). Platformwerkers die het KlusCV downloaden worden uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. Om te ontdekken in hoeverre zij het cv daadwerkelijk gebruikt hebben, ontvangen de platformwerkers een jaar later een tweede enquête.

### *12. Uitbreiding*

Na de lancering van de pilot wordt KlusCV voor alle kluseconomieplatformen beschikbaar. Het is de ambitie om in 2022 10 tot 15 Nederlandse klusplatformen aan te sluiten op de standaard. Uiteindelijk is het de bedoeling om 'GigCV' internationaal uit te rollen. Om hiermee nieuwe inzichten te vergaren over het delen van data met de gebruiker én om een voorbeeldcase te presenteren die anderen zal inspireren om op verder te bouwen.

## Conclusie

In dit verkennend onderzoek stond de volgende vraag centraal:

“Kan portabiliteit van reputatie- en transactiedata bijdragen aan de wendbaarheid van de werkende op de arbeidsmarkt, zowel binnen als buiten de kluseconomie?”

Om de vraag te beantwoorden deed ik literatuuronderzoek, nam ik 38 interviews af met betrokken specialisten, organiseerde ik twee workshops en nam ik actief deel aan het internationale debat rondom het delen van reputatie- en transactiedata.

### *Welwillendheid en potentieel voordeel*

Uit dit verkennend onderzoek blijkt dat platformwerkers open staan voor het meenemen van hun reputatie- en transactiedata. De voorlopige resultaten van een experiment met opdrachtgevers op platformen tonen aan dat geïmporteerde data bijdragen aan het vertrouwen van de opdrachtgever in de platformwerker. Dat geldt in elk geval voor de eerste paar transacties waarbij opdrachtgevers zelf hun platformwerker kiezen. Bij een automatische match zoals gebruikelijk bij maaltijdbezorging en taxi's, is het minder aannemelijk dat een geïmporteerd profiel bijdraagt aan vertrouwen. Hier kiest namelijk niet de opdrachtgever, maar het algoritme.

### *Praktische uitvoering*

Een systeem voor het delen van deze reputatie- en transactiedata kan het best opgezet worden in samenwerking met platformen. Dat blijkt uit analyse van gefaalde initiatieven rondom het delen van reputatie- en transactiedata. Daarbij rest de vraag is waar dit systeem geborgd moet worden. Behoort zo'n systeem tot de publieke infrastructuur of moeten we het zien als een taak van de markt?

### *Ontwikkeling in perspectief*

Het meenemen van reputatie- en transactiedata past in de trend van career wallets. Meerdere partijen ontwikkelen een soort digitale kluizen waarin de werkende zijn relevante data zelf beheert. Een andere trend waarop kluseconomieplatformen kunnen aansluiten, is matchen op basis van skills in plaats van diploma's. Platformen begeven zich in steeds meer sectoren en dit biedt kansen vraag en aanbod bij elkaar te brengen in meerdere sectoren.

Met dit onderzoek heb ik het vraagstuk rondom portabiliteit van reputatie- en transactiedata voor platformwerkers verkend. Dit deed ik samen met verschillende

publieke en private partners. Dit verkennend onderzoek leidde tot beter inzicht in de materie, variabelen en succesfactoren. Verder laat dit rapport zien welke plaats het delen van reputatie- en transactiedata heeft in de ontwikkeling van de arbeidsmarkt.

Het onderzoek en bijbehorende activiteiten leverden een essentiële bijdrage aan de kennis en bewustwording rondom dit onderwerp. Het onderzoek was daarnaast inspiratie voor de realisatie van een eerste concept in samenwerking met zes klusplatformen en andere partners. Deze pilot in combinatie met onderzoek, zullen wederom waardevolle inzichten bieden over een onderwerp dat voorheen vooral op basis van theorieën en buikgevoel werd besproken. Het doel is een bijdrage leveren aan een duurzamere en inclusievere (platform)arbeidsmarkt.

## **Verantwoording en dankwoord**

Hierbij wil ik alle geïnterviewden en deelnemers aan de workshops bedanken voor hun inzichten. Ook wil ik de volgende personen bedanken voor hun kritische opmerkingen en aanvullingen op een eerdere versie van dit rapport: Rense Corten, Koen Frenken, Judith Kas, Jeroen Schuil, Nicole Stofberg, Jaap van Slageren, Nicole Stofberg, Anita Strockmeijer en Frank Verduijn. Een speciale dank aan de wetenschappers die hebben bijgedragen aan de deelonderzoeken binnen deze verkenning: Rense Corten, Judith Kas, Jeroen Meijerink en Timm Teubner.

Dit verkennend onderzoek is mede mogelijk gemaakt door financiële bijdragen van UWV, Seats2Meet, FNV, YoungOnes, Freshheads, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, European Trade Union Institute (ETUI) en Jobtech Gig, onderdeel van de Zweedse 'Employment Service'. Ik wil mijn contactpersonen bedanken voor hun vertrouwen en ondersteuning.

## Over de auteur

Martijn Arets is zelfstandig ondernemer en internationaal platformexpert. Geïntrigeerd door de mogelijkheden van online platformen en gedreven door nieuwsgierigheid onderzoekt hij sinds 2012 de opkomst van de platformeconomie. Hiervoor ging hij in gesprek met meer dan vijfhonderd deelnemers in zestien landen.

Met zijn eigen bedrijf Professional Outsider Consultancy deelt Martijn zijn kennis via presentaties en advies. Daarnaast initieert hij eigen onderzoeken, waarvoor hij als 'professional outsider' verschillende partners bijeenbrengt die de interesse en nieuwsgierigheid naar het vraagstuk delen.

Als onafhankelijke stem in het debat draagt Martijn bij aan verschillende studies en probeert hij de ontwikkelingen rondom de opkomst van online platformen te duiden. Zo zette hij de platformen [www.deeleconomieinnederland.nl](http://www.deeleconomieinnederland.nl) en [www.platformwerk.nl](http://www.platformwerk.nl) op om de omvang van de platformmarkt voor een groot publiek duidelijk te maken en deelt hij al zes jaar context aan het debat rondom platformen in zijn wekelijkse nieuwsbrief<sup>52</sup>. Als bruggenbouwer brengt hij stakeholders samen, om het debat inhoudelijker en constructiever te laten verlopen.

Martijn woont in Houten, samen met Jannette en hun drie kinderen Joep, Sophie en Anna.

<sup>52</sup> <https://www.getrevue.co/profile/martijnarets>

# BIJLAGEN

## Platformondernemers willen aan de slag met dataportabiliteit

**Nederlandse ondernemers in de platformeconomie willen gebruikers in staat stellen hun reputatiedata mee te nemen naar een ander platform. Maar voor het zover is, moeten praktische bezwaren opgelost worden. “Bij ons staat de flexwerker echt centraal en als het helpt om data te delen, moeten wij dat faciliteren.”**

In elk geval dertien Nederlandse afgevaardigden van platformbedrijven in de kluseconomie willen aan de slag met zogenaamde portabiliteit van reputatiedata. Dat lieten ze weten tijdens een bijeenkomst over dit thema in Seats2meet Utrecht.

“Het is een goed idee, maar er zijn wel praktische bezwaren”, zei Wiggert de Haan, mede-oprichter van Roamler. Daarmee vat hij goed samen hoe de aanwezige ondernemers erover denken.

De platformbedrijven kwamen bijeen in Utrecht om samen met een tiental wetenschappers, beleidsmakers en andere experts te bedenken onder welke voorwaarden dataportabiliteit waarde toevoegt en hoe zo’n systeem eruit moet zien. De context werd neergezet door presentaties van Jeroen Meijerink (Universiteit Twente), Timm Teubner (Technische Universiteit Berlijn) en Matthijs Ros (Innipay). De bijeenkomst was een initiatief van platformexpert Martijn Arets, die bezig is met een groot onderzoek naar portabiliteit van reputatiedata. Arets: “Het is een hot issue: iedereen praat erover en vindt er iets van, maar concrete invulling ontbreekt nog. Daar wil ik samen met belanghebbenden iets aan doen.”

### *Reputatie als cv*

Vertrouwen scheppen is belangrijk voor iedereen die online zaken wil doen en daarom is online reputatie essentieel. Als honderd mensen vóór jou schrijven dat ze goede ervaringen hebben met een verhuurder of freelancer, dan zal het wel goed zitten.

Momenteel moeten aanbieders op elk platform opnieuw reputatie opbouwen. Ook al sta je al jaren bekend als betrouwbare verkoper op eBay, als je jouw auto te huur zet op Snappcar moet je jezelf weer helemaal opnieuw bewijzen. Zou het niet handig zijn als je jouw reputatiedata kunt meenemen van het ene naar het andere platform? Of

dat je de data kunt gebruiken als cv, om zo ook buiten de platformmarkt betere kansen te creëren op de arbeidsmarkt?

### *Eerste stap*

Ja, is het antwoord van Nederlandse eindverantwoordelijken van klusplatformen: platformen die bemiddelen tussen vraag en aanbod van korte (dag)klussen. Ze zien de voordelen zeker. Uber heeft zelfs al een eerste stap gezet, vertelt Nick Hilhorst. Hij is Head of Northern Europe Policy bij het bekende platform.

“Tijdens de coronacrisis zagen we dat chauffeurs veel minder aanvragen voor taxiritten kregen”, zegt hij. “Om onze chauffeurs te helpen, hebben we zowel geprobeerd de vraag te stimuleren als gekeken hoe we ze konden helpen als ze werk in een andere sector wilden zoeken. We hebben het toen mogelijk gemaakt om een prestatieoverzicht te krijgen. Daarop staat hoeveel ritten een chauffeur gereden heeft, de gemiddelde klantwaardering op de laatste 500 ritten, de complimenten en een omschrijving van de vaardigheden die nodig zijn om taxi te rijden. Dit certificaat wordt erkend door arbeidsbemiddelaar Adecco, die het gebruikt om chauffeurs aan werk te helpen.” Lees er meer over in het whitepaper *Eerlijk Werk*<sup>53</sup>.

### *Als de gebruiker het wil*

“Als het de arbeidsmarkt- en inkomenspositie van werkenden vergroot, dan zie ik er zeker iets in om reputatiedata van ons platform overdraagbaar te maken”, zegt Pim Graafmans van freelanceplatform YoungOnes.

Stijn Verstijnen van bezorgapp Deliveroo: “Voor ons platform lijkt het nu niet zo relevant, omdat we nauwelijks werken met ratings. Maar als blijkt dat onze gebruikers er iets aan hebben, bijvoorbeeld omdat het hen helpt een baan te vinden in een andere sector, dan wordt het interessant. Als onze gebruiker er belang bij heeft, dan wij ook.”

Ook Roderik Kuster van chauffeursapp Sjauf wil het faciliteren, zegt hij. “Bij ons staat de flexwerker echt centraal en als het helpt om data te delen, moeten wij dat mogelijk maken.” Wiggert de Haan van Roamler is ook positief, maar benadrukt dat het goed is om na te denken welke soorten informatie te onderscheiden. “We moeten eerst uitzoeken hoe dit model kan werken. Een pdf’je uitprinten heeft weinig zin, tenzij bijvoorbeeld partijen als UWV en Randstad dit erkennen.”

<sup>53</sup> [https://blogadmin.uberinternal.com/wp-content/uploads/2020/09/Uber\\_White\\_Paper\\_Eerlijk\\_Werk.pdf](https://blogadmin.uberinternal.com/wp-content/uploads/2020/09/Uber_White_Paper_Eerlijk_Werk.pdf)



### *Keuzevrijheid en concurrentie*

Tijdens de workshop bespraken de experts, wetenschappers en ondernemers ook hoe zo'n systeem voor overdraagbare reputatiedata eruit moet zien. Welke data zijn zinvol om uit te wisselen? Mag de gebruiker zelf kiezen welke ratings hij meeneemt? Is het een taak voor de overheid, de markt of moet er een onafhankelijke entiteit (een "reputatiedata-coöperatie") komen?

Hoe zit het met het uitwisselen van reviews tussen apps die elkaars concurrent zijn? Reinier Vastenburg van digitale uitzendbureau NowJobs: "We steken er veel geld en tijd in om cv's aan te vullen met relevante data en referenties. Daarmee voegen wij als bedrijf waarde toe. Ik voel er weinig voor om over twee jaar al die moeite zomaar te koppelen. Dat blijft lastig in deze discussie."

Uber erkent dat dit een lastig onderwerp is, zegt Hilhorst: "Data delen om onze gebruikers te helpen, doen we graag. Maar de vraag is wel wat je deelt en waarom. Als een chauffeur vraagt om een prestatieoverzicht dan is dat natuurlijk prima, maar bijvoorbeeld een lijst van alle Uber-gebruikers willen we vanuit privacy- en concurrentie-oogpunt niet zomaar delen. Overigens is nog niet uit onderzoek gebleken of het delen van reputatiedata ook echt iets toevoegt voor chauffeurs. Je rating heeft namelijk geen invloed op of je ritten krijgt aangeboden, afstand tot de klant is de voornaamste factor."

Andere platformen zien wel voordelen voor hun eigen business. Hoe meer data een platform kan verzamelen over gebruikers, hoe beter het vraag en aanbod bij elkaar kan brengen. Graafmans: "Maar het moet wel wederkerig zijn: de baten moeten opwegen tegen de kosten. Ik wil wel aanbevelingen delen, maar we willen niet dat kandidaten proactief naar andere platformen worden doorgestuurd. Het is prima als zij zich inschrijven bij een ander platform en de mogelijkheid hebben om gegevens uit onze database te importeren, maar het initiatief moet altijd van de kandidaat zelf zijn."

### *Vervolgstappen*

Er valt dus nog genoeg te bespreken. Deze workshop is de eerste van een serie van drie. In een tweede workshop eind november komen de partijen opnieuw bijeen om te bespreken hoe reputatiedata kunnen worden gekoppeld aan skills om een digitaal cv te creëren. Uiteindelijk willen de partijen komen tot een eerste versie van dit digitale 'gig cv'.

Martijn Arets: “De grote uitdaging is de eenvoud erin houden, zodat we meteen praktisch aan de slag kunnen. Vandaag hebben we de eerste stappen gezet om te ontdekken voor wie zo’n systeem waarde toevoegt, wie het moet opzetten en hoe een digitaal cv kan zorgen voor meer kansen op de arbeidsmarkt.”

Dit artikel werd geschreven door Claartje Vogel in opdracht van Martijn Arets. Het stuk is eerder geplaatst op de projectwebsite en op Zipconomy<sup>54</sup>.

<sup>54</sup> <https://www.zipconomy.nl/2020/10/platformondernemers-willen-aan-de-slag-met-dataportabiliteit/>

## Van klussen naar skills: zo kunnen platformen cv's verrijken (en andersom)

**Matching op basis van skills in plaats van diploma's is de toekomst, denken partijen als UWV en TNO. De platformeconomie kan daar een belangrijke rol bij spelen, bleek tijdens de workshop Skills in de kluseconomie.**

Om een betere match te maken tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, zoeken grote organisaties zoals UWV, Rabobank en diverse internationale recruiters manieren om cv's te verrijken met 'skills'. Ze zijn het erover eens dat technische competenties en sociale vaardigheden meer kunnen zeggen over iemands geschiktheid voor een baan dan diploma's en titels.

Tijdens de online workshop Skills in de kluseconomie presenteerden UWV, TNO en softwarebedrijven SkillLab en Actonomy hun oplossingen. Dat het een actueel en urgent thema is, bleek wel uit de diverse lijst deelnemers. Platformondernemers als YoungOnes en Verloning.nl, werkgevers, vakbonden, onderzoekers en publieke instanties dachten mee.

De workshop is onderdeel van een onderzoeksproject van platformexpert Martijn Arets. Hij onderzoekt hoe reputatie- en transactiedata van klusplatformen kunnen bijdragen aan de positie van werkenden. Ook ontwikkelt hij met zes platformondernemers een 'digitaal cv': KlusCV<sup>55</sup>. Tijdens de workshop wilde Arets verkennen welke rol skills kunnen spelen in dit digitale cv.

### *Meer matches dankzij focus op skills*

Arbeidsmarktadviseurs Jeroen Schuil en Frank Verduijn van UWV legden uit dat skills helpen vraag en aanbod te matchen. "Daarom is dit onderwerp erg interessant voor ons", vertelde Verduijn. "Als we inzichtelijk kunnen maken wat iemand echt kan, kunnen we daar veel meer banen aan koppelen. Dat jij bijvoorbeeld een goede verkoper bent, komt zowel van pas in een winkel als in een callcenter."

Volgens onderzoeker Joost van Genabeek van TNO geven skills veel meer informatie dan diploma's en werkervaring. "De werkervaring van een verkoper bij een

<sup>55</sup> <https://kluscv.nl/>

multinational is heel anders dan die van een verkoper bij een klein bedrijf”, zei hij. “Een diploma geeft snel verouderde informatie, omdat je je ontwikkelt als professional.”

### *Zelflerende systemen en blockchain*

Het UWV werkt samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en TNO aan een zelflerend systeem om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt beter te matchen. Dat systeem wordt ook de basis van een ander project van TNO: het ‘skills-paspoort’<sup>56</sup>. Dat is een alternatief cv dat niet gebaseerd is op opleidingen, diploma’s en werkervaring maar op wat iemand echt kan. “Het idee is dat een werkende een eigen kluisje krijgt met daarin zijn skills, werkervaring en diploma’s”, vertelde Van Genabeek. “Hij kan gericht gegevens delen met potentiële werkgevers.”

TNO werkt samen met onder andere Rabobank, omdat de bank al een tijdje bezig is met een vergelijkbaar project: de zogenaamde ‘Career Wallet’<sup>57</sup>. Deze blockchain-app heeft hetzelfde doel als het skillspaspoort, namelijk bijdragen aan de arbeidsmobiliteit van werkend Nederland.

### *Van skills naar loopbaan*

Er zijn ook diverse softwarebedrijven bezig met de ontwikkeling van systemen om werkzoekenden en werkgevers te matchen op skills. Tijdens het webinar vertelde Christoph Bretgeld over SkillLab<sup>58</sup>, dat sinds 2018 software bouwt die ‘skills vertaalt naar een loopbaan’. Denk daarbij niet alleen aan banen, maar ook korte klussen, mantelzorg en hobby’s.

“Mensen vinden het van nature lastig om hun skills te identificeren”, zei Bretgeld. “We denken al gauw dat bepaalde ervaring niet relevant is, omdat we er niet voor betaald kregen of omdat het lang geleden was. Wij bouwen een app die op basis van interviews iemands skills destilleert. Zo krijg je een volledig cv, dat je met kunstmatige intelligentie kunt matchen met talloze taken en beroepen.”

Een ander voorbeeld is het Vlaamse softwarebedrijf Actonomy<sup>59</sup>.

Recruitmentbedrijven zoals Adecco, Accent en Job Leads maken gebruik van deze software. Ceo Filip De Geijter legde uit hoe zijn systeem profielen analyseert en vertaalt naar termen uit vacatureteksten. Daarnaast voegt de software informatie toe die een kandidaat zelf niet opschrijft, maar die het systeem kan afleiden uit de tekst.

<sup>56</sup> <https://www.tno.nl/nl/tno-insights/artikelen/waarom-een-skills-paspoort-nu-echt-hard-nodig-is/>

<sup>57</sup> <https://www.hrpraktijk.nl/topics/verandermanagement/nieuws/de-hr-podcast-afl-21-rabobank-hr-innoveren-een-hub>

<sup>58</sup> <https://skilllab.io/en-us>

<sup>59</sup> <https://www.actonomy.com/>

“We weten bijvoorbeeld dat een onderhoudstechnicus skills heeft die ook passen bij andere jobs”, vertelt De Geijter. “Het systeem ontdekt op basis van analyse dat als je A kunt, je ook B kan.”

### *Kunnen fietsen versus de Tour de France winnen*

Met het koppelen van skills aan taken ben je er nog niet, merkte Bas van de Haterd op. Hij is adviseur over de invloed van technologie op werk. “In de techniek die nu gebouwd wordt is een skill 0 of 1, je kunt iets of je kunt het niet”, zegt hij. “Zo werkt de wereld niet. Dat ik kan fietsen, betekent niet dat ik de Tour de France kan winnen. En hoe lang je iets gedaan hebt, zegt ook niet veel. Als dat zo zou zijn, zou ik met mijn 25 jaar rijervaring een betere coureur zijn dan Max Verstappen.”

Daarom vindt hij rating en reviews op platformen zo interessant. Als voorbeeld noemt hij platform Upwork, waarbij gebruikers beoordeeld worden op betrouwbaarheid, kwaliteit en communicatie. “Zulke platform-skills kun je weldegelijk gebruiken om aan te tonen dat je ook geschikt bent voor andere taken”, zegt hij. “Het maakt weinig uit of jij goed beoordeeld bent op je communicatieve vaardigheden als IT’er, oppas of taxichauffeur.”

### *Flexibiliteit en gelijke kansen*

Tijdens de workshop werd duidelijk dat rating- en reviewsystemen van platformen van grote toegevoegde waarde kunnen zijn bij matching op basis van skills, concludeert Martijn Arets. “Juist de grote hoeveelheid klussen in combinatie met de ratings, zegt echt iets over kwaliteit”, zegt hij. “Dit wordt alleen maar belangrijker, bleek tijdens de workshop. Grote organisaties zien matching op basis van skills als de toekomst. Het kan zorgen voor een flexibele arbeidsmarkt met gelijke kansen.” Klusplatformen zijn de ideale partijen om aan de slag te gaan met zo’n digitaal cv, zegt Arets. “Allereerst omdat ze digital first zijn, ze denken nu al in data en automatisering. Verder zijn ze in staat het probleem klein te maken. Ze hoeven niet de hele arbeidsmarkt in kaart te brengen, maar beginnen bij hun eigen niches en breiden vervolgens uit naar andere sectoren. Platformondernemers denken veel meer dan traditionele intermediairs aan het faciliteren van eigenaarschap van data voor de kandidaten.”

Bovendien hebben de platformen deze innovatie nodig, benadrukt hij. “Zo’n digitaal cv is kostenefficiënt, juist voor platformen die werkenden koppelen aan korte klussen”, legt hij uit. “Het is logisch dat een recruiter eerst een gesprek voert met een manager die jij wilt inzetten voor een grote veranderopdracht in je organisatie. Maar als iemand via een app één korte opdracht uitvoert, is zo’n selectiegesprek veel te

duur en tijdrovend. Automatisering kan dat oplossen. Zo komt een kluspaspoort op basis van skills zowel de arbeidsmarkt, als de platformen ten goede.”

Dit artikel werd geschreven door Claartje Vogel in opdracht van Martijn Arets. Het stuk is eerder geplaatst op de projectwebsite en op Zipconomy<sup>60</sup>.

<sup>60</sup> <https://www.zipconomy.nl/2021/02/van-klussen-naar-skills-zo-kunnen-platformen-cvs-verrijken-en-andersom/>