

Raamwerk inclusief platformwerk:

Kansen en uitdagingen voor het inclusief maken
van platformwerk

Drs. Sarike Verbiest

Dr. Hardy van de Ven

TNO

© 2021 TNO

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan. Handelsregisternummer 27376655

Inleiding: de uitdaging

In een opiniestuk in het Financieele Dagblad van 26 november 2020 pleit prof. dr. Ton Wilthagen ervoor om platformwerk meer de ruimte te geven, vooral om de achterblijvende arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te bevorderen (Wilthagen, 2020). Dit zijn mensen die ondersteuning nodig hebben om aan het werk te kunnen komen en/of te blijven. Platforms kunnen worden beschouwd als marktplaatsen die transacties tussen kopers en verkopers faciliteren. Online platforms brengen vraag en aanbod op efficiënte wijze samen (meestal aan de hand van een algoritme). Volgens Wilthagen blijft er momenteel enerzijds veel aanbod van werk liggen dat door reguliere bedrijven niet wordt opgepakt, maar door platformbedrijven wel. Anderzijds blijft de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt achter. Met andere woorden, we hebben meer werk nodig voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en platformbedrijven zouden daarin kunnen voorzien.

Van dé platformwerker bestaat geen eenduidige definitie (Florisson & Mandl, 2018; Ter Weel, 2018). Onze definitie van platformwerkers is breed: personen die met enige regelmaat betaalde werkzaamheden via een digitaal platform verrichten. Er bestaan platformwerkers die het platform gebruiken om hun volledige inkomen uit te halen, bij te klussen/bij te verdienen, tijdelijk aan inkomen te komen tot ze iets anders hebben gevonden of hun netwerk als zzp'er uit te breiden (Verbiest et al., 2020). Uit steekproeven (Ter Weel et al., 2020; Verbiest, et al., 2020) blijkt dat mensen van alle leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus momenteel platformwerk verrichten en dat een aanzienlijk deel een niet-Nederlandse nationaliteit heeft. De achtergronden van platformwerkers en de redenen voor platformwerkers om platformwerk te doen, zijn dus divers. Platformisering is een ontwikkeling die groeiende is en die kansen zou kunnen bieden, mits dit op de juiste manier wordt ingezet, vormgegeven en georganiseerd. Een deel van het platformwerk zou geschikt kunnen zijn of gemaakt kunnen worden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Platformwerk wordt in de maatschappelijke dialoog vaak negatief benaderd vanwege het twijfelachtige business- en HR-model, waarin het platform geen werkgeverslasten en -plichten draagt en geen duurzaam werk behelst waarin de werkers (skills) kunnen ontwikkelen. In de literatuur over platformwerk wordt aan de andere kant regelmatig benoemd dat het een mogelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt biedt om op een laagdrempelige manier te participeren, inkomen te verwerven, werkgelegenheid te creëren, dat zzp'ers zich er gemakkelijker mee kunnen organiseren, zwart werk wit gemaakt kan worden en ondernemerschap ermee kan worden gestimuleerd door mensen een opstapje te bieden (zie Verbiest et al., 2019).

In navolging van het betoog van Wilthagen en recente rapporten van de SER en het SCP (SER, 2020; Rözer, van der Torre en Roeters, 2021) is de uitdaging om de kansen van platformwerk vooral te benutten.

De vraag is: Op welke wijze platformwerk vormgegeven dient te worden om de kansen daadwerkelijk te verzilveren en daarbij eertlijk en waardig werk voor kwetsbare groepen te waarborgen?

In dit position paper bieden we een handzaam raamwerk als je platformwerk inclusief en bevorderlijk voor de inzetbaarheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zou willen maken.

Leeswijzer

We starten met een definitie van platformwerk en welke werksoorten reeds via platforms die actief zijn in Nederland worden aangeboden. Daarna gaan we in op de factoren waaraan aandacht moet worden besteed om werk geschikt te maken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (inclusief werk). Vervolgens gaan we dieper in op de vele verschijningsvormen en kenmerken van platformwerk en welke kansen en uitdagingen voor inclusiviteit hieraan verbonden zijn. Dit resulteert in een raamwerk. Tot slot, geven we twee voorbeelden hoe specifiek platformwerk aan de hand van het raamwerk bekeken kan worden op mate van inclusiviteit en de kansen en uitdagingen daarin.

Wat is platformwerk?

Gebruikte definitie platforms

Online platforms kunnen in het algemeen worden beschouwd als digitale marktplaatsen die transacties tussen kopers en verkopers faciliteren. Ze brengen vraag en aanbod met behulp van technologie/een algoritme bij elkaar. Er bestaan verschillende soorten online platforms. We focussen ons hier op het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in arbeid middels een online platform. Dit noemen we platformwerk. Er vindt matching plaats tussen mensen die op zoek zijn naar iemand die een dienst kan verlenen (zoals een taxirit of het schoonmaken van een huis) en mensen die die dienst zouden kunnen verlenen (zoals een chauffeur of een schoonmaker). De mensen die de dienst in kwestie verlenen, noemen we platformwerkers. Inmiddels zijn er in Nederland in bijna elke sector platforms actief. Van de aantallen platformwerkers in Nederland bestaat nog geen duidelijk

overzicht. De schattingen lopen uiteen van 0,9% tot 12% van de beroepsbevolking. Wat we wel weten is dat het platformwerk zeer divers van aard is (zie Verbiest et al., 2020).

Diversiteit in sectoren en werksoorten

In de studie van Verbiest et al (2020) zijn 73 bestaande platformen onderzocht die actief zijn in Nederland (zie bijlage 1 vanaf pagina 29 in dit [rapport](#)). Platforms in Nederland bevinden zich in veel en verschillende sectoren en beroepen. Ze zijn momenteel actief in minstens twaalf verschillende segmenten, van Zorg tot Bouw en van Horeca tot Transport. Veel platforms richten zich niet op één of enkele specifieke sectoren, maar matchen voor een grote diversiteit aan werkzaamheden. Het is daarmee geen sectorspecifieke ontwikkeling maar een organisatievorm die arbeidsmarkt-breed voorkomt.

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

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

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

Tabel 1: Diverse werksoorten in platformwerk

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

Wat is inclusief werk en wie hebben een afstand tot de arbeidsmarkt?

Net als platformwerkers vormen ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een diverse groep. In dit paper vatten we een afstand tot de arbeidsmarkt breed op: iedereen die niet zelfstandig aan het werk kan komen of blijven. Hieronder vallen mensen met een fysieke (bv. invalide, blind of doof), verstandelijke (bv. laag IQ), psychosociale (bv. autisme) en situationele beperking (bv. langdurige werkloosheid of schulden). Vaak is er sprake van multi-problematiek, waarbij een beperking samengaat met bijvoorbeeld langdurige werkloosheid, het ontbreken van een startkwalificatie, lage taal- en digi-vaardigheden, gedragsproblematiek, schulden en/of zorgverlening.

De consensus is dat vaak 'iets' extra's nodig is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk te bieden. Vraag en aanbod komen namelijk niet vanzelf bij elkaar. Er is altijd een intermediair nodig die beide kanten (vraag en aanbod) aanpast om de match wel tot stand te brengen. Dat vraagt altijd om maatwerk. Beperkingen verschillen, dus vragen om verschillende aanpakken. Voor een invalide hoogopgeleide IT'er volstaat men waarschijnlijk met aanpassingen aan de werkplek, maar voor iemand met een verstandelijke beperking is wellicht, naast aanpassingen aan het werk, organisatie van adequate begeleiding vereist. Meer informatie over een groot aantal typen beperkingen en welke belemmeringen in het werk zij ervaren, is terug te vinden in het rapport van De Looze et al. (2020) over de mogelijkheden van technologische ondersteuning van kwetsbare groepen ([Hoofdstuk 2, Tabel 4, vanaf pagina 23](#)).

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

1. passend werk:
2. begeleiding,
3. ontwikkeling en
4. integratie

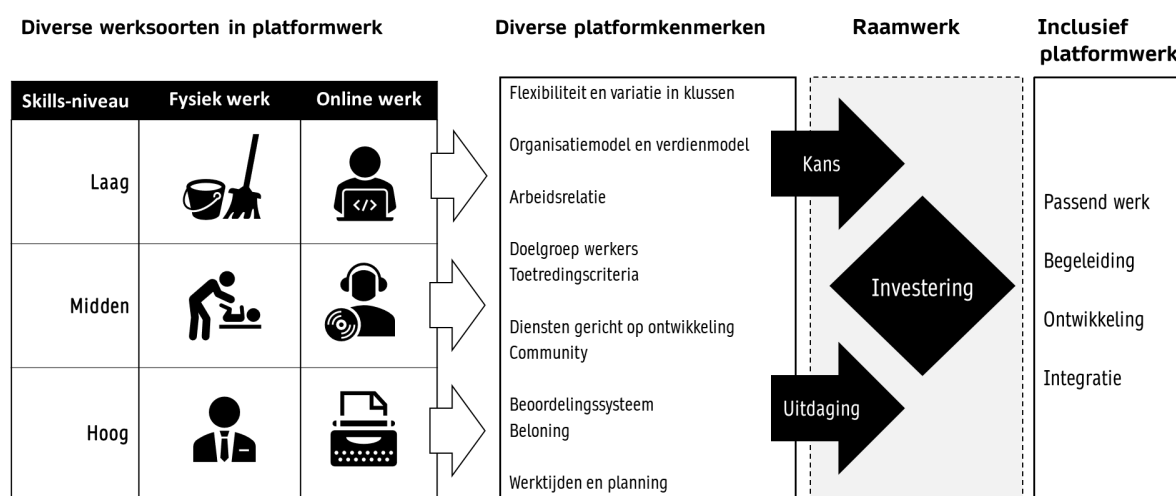
1. **Passend werk:** De organisatie draagt zorg voor passend werk dat aansluit op de mogelijkheden, belastbaarheid en motivatie van de persoon. Bij het passend maken van het werk kan men denken aan de context (werkplek, fysieke eisen, benodigde apparatuur), de benodigde kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van het werk (oplossend vermogen, creativiteit, verwerken van informatie), motiverende aspecten zoals de vrijheid om zelf te werkvolgorde en timing te bepalen en als laatste het contact en feedback van leidinggevende, begeleider, collega's en/of klanten. Omdat de mate van belemmeringen kunnen fluctueren in de tijd, is het van belang om de fit tussen het werk en de arbeidsmogelijkheden continu te monitoren, bespreekbaar te maken en indien nodig aan te passen. Ook dient er aandacht te worden besteed aan de thuissituatie, aangezien problemen thuis ook hun weerslag kunnen hebben op het werk.
2. **Begeleiding:** De organisatie draagt zorg voor deskundige begeleiding van de kwetsbare medewerker voor zover dit nodig is voor de betreffende beperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt. Deze begeleiding kan digitaal en/of fysiek worden geboden. Indien de gevraagde expertise intern bij de organisatie niet aanwezig is, kan deze expertise worden opgehaald/ingehuurd bij bijvoorbeeld werkgeversservicepunten, UWV en re-integratiebedrijven. Ook kennis van en expertise met betrekking tot financiële regelingen wordt gezien als een bevorderende factor om kwetsbare groepen werk te bieden (Hulsegge et al., 2020).
3. **Ontwikkeling:** De organisatie draagt er zorg voor dat men doelgericht bezig is met de ontwikkeling van de kwetsbare medewerker, ten einde werk- en inkomenszekerheid te bevorderen. Zo dient inzicht te zijn in de ontwikkelmogelijkheden en -behoefte van de kwetsbare medewerker in relatie tot (verwachte) arbeidsmarktontwikkelingen en onderneemt men gerichte acties om deze ontwikkelmogelijkheden zo goed mogelijk te benutten. Naast cursussen en opleidingen is de werkomgeving belangrijk voor de ontwikkeling; ongeveer 85% van het leren gebeurt in het werk of via collega's (Fouarge et al., 2017).

Adequate begeleiding en ondersteuning in de uitvoering van het werk, een bedrijfscultuur die leren en ontwikkelen waardeert en een takenpakket waarin voldoende ruimte is om te leren, zijn daarom van belang. Naast zorgdragen dat de kennis en vaardigheden blijven matchen met de aanbod van werk, kan men bij ontwikkeling ook denken aan het verbeteren van zoekvaardigheden zodat de match tussen de werkzoekende en werk steeds efficiënter verloopt. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van een zoekstrategie, jezelf (online) presenteren, op de juiste vacature reageren en het kunnen omgaan met afwijzingen. Vaardigheden zoals het

kunnen lezen, schrijven, alsmede sociale en communicatieve vaardigheden zijn daarbij van belang. Ook gebruik en toegang tot internet spelen een rol.

4. **Integratie:** De organisatie draagt zorg voor integratie van de persoon op de werkvloer en binnen de organisatie in een reguliere baan. Integratie op de werkvloer kan worden bevorderd door interne communicatie over waarom kwetsbare medewerkers worden ingezet en kwetsbare medewerkers waar mogelijk te laten samenwerken met 'reguliere' collega's. Ook het informeren van klanten en/of de collega's (na afstemming met de kwetsbare medewerker) over relevante werkaspecten (bv. aangepaste werktijden) en het betrekken van de kwetsbare medewerker bij informele activiteiten (bv. personeelsuitje, fora) bevorderen de integratie. Dit betekent ook dat de organisatie de kwetsbare medewerker net als alle andere medewerkers informeert over organisatorische aspecten (bv. (veiligheids)procedure, werkinstructies, organisatieontwikkelingen), maar dat deze informatie wel is afgestemd op de betreffende beperking.

In de volgende paragraaf brengen we bovenstaande factoren van inclusief werk in verband met de kenmerken van platformwerk. Dit resulteert uiteindelijk in kansen en uitdagingen die vragen om een investering om het platformwerk inclusief te maken: wat er nog aandacht behoeft om aanvullend te organiseren/aan te passen (zie ook onderstaand figuur).



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

Kenmerken van het platform(werk) en inclusie

Platforms kunnen op verschillende kenmerken van elkaar worden onderscheiden die mogelijk relevant zijn voor de mate van inclusiviteit. Hieronder bespreken we deze kenmerken (voor de kenmerken van alle door ons onderzochte platforms, zie bijlage 1 vanaf p. 29 dit rapport). We gaan in op:

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

Bij het organiseren van inclusief platformwerk, door gebruik te maken van het reeds bestaande aanbod of door het opzetten van een geheel nieuw platform, zijn dit allemaal zaken om rekening mee te houden.

1. **Flexibiliteit en variatie in klussen:** In paragraaf 2 hebben we al onderscheid gemaakt tussen fysiek en online werk en in skills-niveau van de taken. Uiteraard zal bepaald fysiek werk voor sommige mensen niet geschikt zijn. Denk aan het bezorgen van maaltijden per fiets en een persoon die een spierziekte heeft. Online werk kan dan juist wel weer passend zijn omdat het bijvoorbeeld vanuit huis verricht kan worden en het de straal vergroot waarbinnen een persoon passend werk kan vinden. Dit kan bijvoorbeeld ook voor mensen met autisme kansen bieden omdat zij het werk in een rustige omgeving vanuit huis kunnen verrichten. Ook wat betreft skills-niveau van de taken kan het werk wel of niet passend zijn voor de specifieke doelgroep/persoon. We hebben in paragraaf 2 gezien dat er een grote diversiteit aan taken met verschillend skills-niveau wordt aangeboden via bestaande platforms. Deze variatie in klussen biedt werkers de flexibiliteit om te vinden/kiezen wat bij hen past.
2. **Organisatiemodel en verdienmodel:** Platforms verschillen in hun essentie onderling sterk en zijn dynamisch en veranderen regelmatig hun wijze van werken. Platforms verschillen ook in hun verhouding tot de traditionele markt. Lijkt het platform op vormen die al enige tijd op de arbeidsmarkt bestaan of is er sprake van een echt nieuwe organisatievorm? Wat de platforms

met elkaar gemeen hebben, is dat ze allemaal matchen op werk dat niet zozeer bestaat uit een 'traditionele' baan, maar uit korter durende klussen/opdrachten. Dit vormt an sich een uitdaging als het gaat om het helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan duurzaam werk, met het oog op inkomenszekerheid en werkzekerheid. Ook de vraag wat het aannemen van een klus via een platform voor gevolgen heeft voor de uitkering, vormt een uitdaging. Echter door het slim combineren van die grote diversiteit aan klussen/opdrachten kan er wellicht juist ook een complete en volwaardige baan gecreëerd worden (baan engineering). Dat kan dus een kans zijn.

- *Organisatiemodel:* Bestaande platforms hanteren wel verschillende organisatiemodellen die de uitdaging in het vinden van duurzaam werk extra of minder groot maken. Hieronder bespreken we hoe het aanbod en de vraag worden gematcht. De varianten die we onderscheiden zijn: klussenbank / marktplaats, uitzendbureau en matching aan de hand van een algoritme.
 - Klussenbank/marktplaats: van de ons bekende 73 platforms actief in Nederland is het merendeel te beschouwen als een variant van een klussenbank of marktplaats waar aanbieders en vragers van arbeid elkaar kunnen vinden. Hierin is sprake van een hoge mate van zelfstandigheid die wordt vereist in het zoekproces naar passende klussen. Aanbieders maken een profiel aan en vragers plaatsen opdrachten op het platform. De wijze waarop de match op dit type platforms plaatsvindt, verschilt per platform. De uiteindelijke match tussen opdrachtgever en platformwerker komt op dit type platforms in de meeste gevallen tot stand op basis van onderling overleg (online interactie). Dit vraagt uiteraard om bepaalde vaardigheden, zoals schriftelijke/mondelijke vaardigheden, digitale vaardigheden, jezelf online kunnen presenteren, eigen regie in aannemen of afslaan van klussen, onderhandelvaardigheden en het bewaken van oneindige beschikbaarheid (Verbiest et al., 2019). Wellicht dat sommige doelgroepen daarin ondersteuning/begeleiding nodig zullen hebben.
 - Uitzendconstructie: een kleiner aantal ons bekende platforms werkt volgens de uitzendconstructie en zijn te beschouwen als een online variant van het traditionele uitzendbureau. Platformwerkers krijgen in dit geval een uitzendcontract. Het verschil met het traditionele uitzendbureau is dat de

platformwerkers via een app kunnen reageren op aangeboden klussen zonder tussenkomst van een intercedent. Dit kan in vergelijking met een traditioneel uitzendbureau (maar ook gemeente of UWV) een risico vormen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt omdat bij hen juist persoonlijke begeleiding vaak vereist is. Wel is er vaak sprake van een kennismakingsgesprek en een inschrijving op het uitzendbureau, voordat de platformwerker klussen kan aannemen. Dit kan een kans bieden om ondersteuning te bieden in het zoekproces naar passende klussen (meer dan bij het voorgaande organisatiemodel klussenbank/marktplaats).

- Matching door een algoritme: weer een ander deel van de platforms maakt gebruik van een app waarmee klanten en platformwerkers *on-demand* met elkaar worden gematcht aan de hand van een algoritme. Tijdens een shift ontvangen werkers via de app bijvoorbeeld orders bij hen in de buurt. Deze orders kunnen ze accepteren of afwijzen. Ze krijgen vaak een bedrag betaald per order. Dat bedrag kan variëren op basis van verschillende factoren, zoals de afstand die de werker moet afleggen of bijvoorbeeld het weer. De platformwerkers zijn in dit geval vaak zzp'er. Deze vorm van platformwerk vergt een hoge mate van zelfstandigheid, het kunnen omgaan met ad-hoc werkplanning en handig gebruik van de app. Voor sommige doelgroepen is dit wellicht minder passend. Aan de andere kant kan de hoge flexibiliteit, de sterke afbakening van de klus, het automatisch aangeboden krijgen van de klus (sterk versimpeld zoekproces) wellicht juist wel passend zijn voor sommige doelgroepen
- *Verdienmodel:* Platforms verschillen ook in hun verdienmodellen: soms betaalt de platformwerker een fee of een lidmaatschap om gebruik te mogen maken van het platform. Soms betalen de opdrachtgevers. Soms betalen ze beiden. Dit zegt iets over de mate van laagdrempeligheid (wel of geen fee voor de werker) van verschillende platforms die voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans kan vormen.

3. Arbeidsrelatie:

- *Als Zzp'er:* De meeste bij ons bekende platforms stellen dat de mensen die werk via hen vinden, te beschouwen zijn als zelfstandige (zzp'er, freelancer, inkomsten uit overig werk, regeling dienstverlening aan huis) en niet als werknemer. Ze geven bijvoorbeeld op hun

websites aan dat de werkers ingeschreven moeten staan bij de Kamer van Koophandel en/of een btw identificatienummer moeten hebben. Voor sommige doelgroepen zal dit niet passend zijn omdat de mate van zelfstandigheid beperkt is. Zo ben je als zzp'er verantwoordelijk voor de eigen administratie en belastingaangifte. Ook betekent zzp-schap dat de werker zelf zorg dient te dragen voor verzekeringen en bijvoorbeeld het opbouwen van een pensioen. Sommige platforms bieden wel modelovereenkomsten die de zzp'ers kunnen sluiten met hun opdrachtgevers. Ook is de vraag welke gevolgen het voor een eventuele uitkering heeft.

- *Op uitzendbasis:* Via sommige platforms hebben de platformwerkers een uitzendcontract. In dat geval vallen zij onder een uitzend-CAO. In deze constructie hoeft de werker zelf minder te regelen (verzekeringen, pensioen, belasting etc.). Er is dan op dat vlak dus minder ondersteuning nodig voor bepaalde doelgroepen.
- *In loondienst:* Via een zeer beperkt aantal platforms (twee) werken de platformwerkers in loondienst (bij het platform zelf of bij een andere werkgever). Tisser is bijvoorbeeld een online platform dat mkb-bedrijven en dienstverleners (in de professionele schoonmaak/glasbewassing/reparaties/ onderhoud) in de regio met elkaar verbindt. De werkers zijn in loondienst bij Tisser en leggen zelf contact met opdrachtgevers via het digitale platform. Zaken als verzekeringen, belastingen en pensioen zijn in dit geval geregeld via de werkgever. Daarin hoeft dus geen extra ondersteuning te worden geboden aan bepaalde doelgroepen. Loondienst is dus mogelijk bij platformwerk.

4. **Doelgroep werkers en toetredingscriteria:** Een ander kenmerk is op welke doelgroep het platform zich richt als het gaat om de platformwerkers: sommige platforms richten zich specifiek op studenten die op zoek zijn naar een bijbaan, anderen richten zich bijvoorbeeld op fulltime zzp'ers. Er bestaan ook platforms die zich niet richten op een hele specifieke doelgroep: iedereen is in feite hun doelgroep. Voor bepaalde doelgroepen kan het platform dus meer of minder geschikt zijn. Dat hangt samen met het typen klussen dat wordt aangeboden, de wijze waarop het platform werkers aanspreekt/benaderd, maar ook met de toetredingscriteria die de platforms hanteren. In het geval dat er een nieuw platform zou worden opgezet speciaal voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, loont het om expliciet te communiceren richting (potentiele) opdrachtgevers en werkzoekenden dat het platform zich richt op een specifieke doelgroep.

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

5. **Diensten gericht op ontwikkeling en community:** Sommige platforms bieden de platformwerkers inwerkprogramma's, trainingen en assessments aan. Dit kan de ontwikkelmogelijkheden van de platformwerkers en dus van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vergroten.

Voorbeelden van platforms die dit doen zijn Charly Cares (biedt een EHBO workshop aan), Fiverr (biedt gratis cursussen), Jellow (scan van hard en soft skills) en Kolibri Next (biedt horecatrainingen).

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

6. **Beoordelingssystemen en beloning:** Hanteert het platform een ratingsysteem en zo ja, wat houdt dit in? Veel platforms werken met een vijf-sterren-systeem waarmee klanten de platformwerkers beoordelen. Daarnaast is het vaak mogelijk een review te schrijven. Op sommige platforms kunnen de platformwerkers ook de klanten beoordelen. Andere platforms hanteren helemaal geen ratingsysteem. Voor sommige doelgroepen kan een 'hard' ratingsysteem minder passend zijn omdat feedback op het functioneren gericht zou moeten zijn op ontwikkeling en dus meer toelichting/uitleg dan een aantal sterren vereist. Dit zou met een schriftelijke review-functie kunnen, indien aanwezig, maar voor sommige doelgroepen zou een mondelinge terugkoppeling vereist zijn. Daarnaast geldt in het algemeen dat ratingdata (nog) niet overdraagbaar zijn tussen verschillende platforms, terwijl het kan lonen om via diverse

platforms klussen/opdrachten te vergaren ten einde een gevarieerde en uitdagende baan te creëren.

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

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

- 7. Werktijden en planning:** Is er sprake van vaste of flexibele werktijden en hoe planbaar zijn die? Op de meeste platforms kunnen de platformwerkers hun werktijden in overleg met de opdrachtgever bepalen, zelf diensten kiezen of zelf bepalen op welke momenten zij een klus aannemen. Hierin zit de mate van autonomie in werktijden voor de platformwerkers besloten. Voor bepaalde doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt is dit een kenmerk van platformwerk dat goed kan worden benut. Daarbij is het ook van belang onderscheid te maken tussen kortdurende klussen die ad hoc/on demand moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld binnen een tijdsbestek van 10 minuten tot 2 uur) en klussen die verder van tevoren gepland worden en ook langer duren, bijvoorbeeld diensten van 8 uur. Voor bepaalde doelgroepen kan dit meer of minder passend zijn.

Raamwerk inclusief platformwerk

Onderstaand raamwerk laat zien wat kansen en uitdagingen zijn voor het inclusief maken van platformwerk, zodat het benut zou kunnen worden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het kan benut worden om bestaande of nieuwe platforms te analyseren op kansen en uitdagingen waarop aanpassingen gedaan zouden moeten worden of waarvoor iets aanvullends zou moeten worden georganiseerd. De uitwerking van de verschillende punten staat in de Appendix.

	Kansen platformwerk	Uitdagingen platformwerk
Passend werk: Hoe kan platformwerk passend zijn?	<ul style="list-style-type: none"> • Taken/klusjes op diverse skills-niveaus • Online klussen, rustig en tijd/locatie flexibel • Autonomie in het kiezen van opdrachten • Variatie in ad-hoc werk en gepland werk • Automatisch werkaanbod / versimpeld zoeken • Strakke / heldere afbakening van klussen • Diversiteit aan taken op maat combineren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nog geen methode beoordelen van passend werk voor specifieke doelgroep • Monitoren van belastbaarheid en de belasting bij platformwerk niet standaard.
Begeleiding: Hoe kan platformwerk begeleiding bieden?	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep toegespitste werkinstructies. • Kennismakingsgesprek vormt kans om meer begeleiding te bieden. • Een platform kan opdrachtgever ontlasten bij complexe financiële (subsidie)regelingen • Naast het matchen op werk ook zoeken/ matchen van passende begeleiding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij platformwerk ontbreekt rol begeleiding en ondersteuning • Veel platforms vragen hoge mate van zelfstandigheid • De wijze van benadering en communicatie kan minder passend zijn voor bepaalde doelgroepen.
Ontwikkeling: Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden?	<ul style="list-style-type: none"> • Klussen achter elkaar plaatsen die een nieuwe/ uitdagende werkervaring bieden • Laagdrempelige toetredingscriteria vormen een kans om werkervaring op te doen • Sommige platforms bieden diensten aan die zijn gericht op ontwikkeling (bv. training) • Een community-functie voor bedrijfscultuur gericht op leren/ ontwikkelen. • Uitgebreid beoordelingssysteem (met reviews) kans voor snelle feedback op ontwikkeling en bewaken kwaliteit van werk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Huidige platforms matchen en beoordelen vooral op bestaande kennis en vaardigheden • Doelgroepen begeleiden en ontwikkelen in specifieke platformvaardigheden (tarief stellen, communicatie). • Open platformcultuur gericht is op leren en ontwikkelen • Naast 'kale' beoordeling met sterren ook inhoudelijke en constructieve feedback geven.
Integratie: Hoe kan platformwerk integratie en participatie in samenleving bevorderen?	<ul style="list-style-type: none"> • Platform communiceren alleen te werken met bepaalde doelgroep • Bouwen actieve community voor integratie (contact met collega's en klanten) • Werk op fysieke werklocatie organiseren waar het (onder begeleiding) wordt gedaan • Algoritmisches matchen ondersteunt objectief proces en voorkomt doelgroep stigma's. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij geen community-functie loopt werker het risico geïsoleerd te raken. • Bij online werk, geen uitdaging om 'mee te doen' in de samenleving • Bij sommige platforms bepalen opdrachtgevers keuze obv profielen van werkers. Dan blijft de kans op uitsluiting obv vooroordelen aanwezig.

Financiële zekerheid

Bovenstaand raamwerk richt zich op de werkkant. Aan platformwerk zit ook een inkomenskant. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt hebben – meer nog dan andere mensen – behoefte aan financiële stabiliteit. Er is bijvoorbeeld bij sommige groepen sprake van schuldenproblematiek. Bij het creëren van inclusief platformwerk is daarom een belangrijke vraag hoe de beloning wordt georganiseerd. Krijgen de werkers hun beloning via het bestaande platform of direct van de opdrachtgever? Of wordt dit via een intermediërende partij georganiseerd? Is dit per klus of per uur, vast of flexibel? Een platform zou een ook ondergrens kunnen stellen aan de financiële vergoeding voor de klus/opdracht gelijk aan reguliere collega's of conform sector-cao waarbinnen het werk wordt uitgevoerd, zeker als de betaling via het platform verloopt.

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

Voorbeelden van gebruik raamwerk voor inclusief platformwerk

Hieronder geven we twee voorbeelden van hoe je platformwerk kan beoordelen aan de hand van het raamwerk en kan detecteren wat kansen zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en wat investering vergt.

Voorbeeld 1: Fysieke klussen in en om het huis

Het eerste voorbeeld betreft platforms die matchen op klussen in en om het huis. Voorbeelden hiervan zijn Croqqr, Handige Helden, Any Jobby en Hlprs.

Kansen en uitdagingen voor passend werk

De grote diversiteit aan klusjes (van lamp ophangen tot installeren van een pc) en de flexibiliteit vormen een kans om geschikte klussen te vinden die passen bij bepaalde doelgroepen. Het betreft vrij ad-hoc werk (vaak korte klussen die op korte termijn gedaan moeten worden). Dit kan een kans vormen om passend werk te vinden, afhankelijk van de behoeften van het individu. Maar het kan dus ook een risico vormen voor bepaalde doelgroepen (die het lastig vinden om te gaan met ad hoc vragen). Door gebruik te maken van de diversiteit aan klussen en het vereiste skills-niveau, binnen of zelfs over deze verschillende platforms heen,

zou er wellicht een complete, gevarieerde en uitdagende baan gecreëerd kunnen worden. Daar moet dan wel iets voor georganiseerd worden.

Het vormt een uitdaging om de klussen op deze platforms te beoordelen op contextuele kenmerken en cognitief-informatieve kenmerken en of dit matcht met de specifieke doelgroep. Past het wel of niet? Het monitoren van de balans tussen werkvermogen/ belastbaarheid en de belasting in het werk ontbreekt. Dit vormt ook een uitdaging waarvoor iets georganiseerd moet worden. De platforms bieden wellicht wel de technologische infrastructuur om dit digitaal te organiseren.

Kansen en uitdagingen voor begeleiding

Bij dit type platformwerk ontbreekt een leidinggevende, collega of intermediaire partij die begeleidt en ondersteunt in de uitvoering van het werk. Dit vormt een uitdaging waar iets voor moet worden georganiseerd:

- Iemand zou de werkers moeten ondersteunen bij het uitvoeren van het werk door bv. op de doelgroep toegespitste werkinstructies beschikbaar te stellen of een hulplijn dat iemand (op afstand) mee kijkt. Dit zou via de platforms zelf georganiseerd kunnen worden.
- Een ondersteunende partij zou de platforms kunnen ontlasten door zorg te dragen voor of ondersteunen bij de soms complexe financiële (subsidie)regelingen voor het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Deze platforms hanteren een arbeidsrelatie waarbij een hoge mate van zelfstandigheid is vereist, dit kan een uitdaging vormen voor bepaalde doelgroepen en vraagt om het organiseren van begeleiding.

Kansen en uitdagingen voor ontwikkeling

Hoe kan er een open bedrijfscultuur worden gecreëerd die gericht is op leren en ontwikkelen bij dit platformwerk? Deze platforms doen dat (nog) niet. Hier zou dus werk van gemaakt moeten worden.

Omdat deze platforms onder laagdrempelige toetredingscriteria kortdurende klussen aanbieden, vormt het een kans om klussen achter elkaar te zoeken die steeds een nieuwe/ uitdagender werkervaring en dus informele leerervaring bieden aan de werker. De beoordelingssystemen van deze platforms (met geschreven reviews door de klusplaatsers) zou een kans kunnen vormen voor de ontwikkeling. Dan moeten deze reviews wel aan bepaalde eisen voldoen zodat de werkers er iets van kunnen leren. Wellicht ook aangevuld met een persoonlijk gesprek om reviews samen te bespreken. De beoordelingssystemen die deze platforms hanteren kunnen ook een kans vormen om de kwaliteit van het geleverde werk te bewaken. Maar dat gebeurt niet automatisch. Daar moet dus ook iets voor georganiseerd worden.

Het ontwikkelen van specifieke vaardigheden die nodig zijn in dit platformwerk (zoals een aantrekkelijk profiel maken, digitale vaardigheden, bondig en duidelijk schriftelijk communiceren, eigen regie in het wel of niet aannemen van klussen, beoordelen van klussen op passendheid), vormen ook een uitdaging.

Kansen en uitdagingen voor integratie

Deze bestaande platforms zouden ervoor kunnen kiezen richting klusplaatsers te communiceren dat ze (ook) gaan werken met een bepaalde doelgroep en daarmee integratie kunnen bevorderen. Afhankelijk van het type werk kunnen ze ook een fysieke werklocatie gaan organiseren (bv. kantoor of werkplaats) waar het werk (onder begeleiding) wordt uitgevoerd. De platforms matchen namelijk regionaal.

Deze platforms hebben (nog) geen community-functie. Dan vormt integratie dus een uitdaging. Daar zou iets voor georganiseerd moeten worden.

De klusplaatsers kunnen daarnaast kiezen uit profielen van de klussers waarbij zij voorkeuren kunnen laten meewegen. Een van deze platforms geeft klusplaatsers ook de mogelijkheid om van tevoren al voorkeuren aan te geven in het type klusser dat zij zoeken (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau). Dat is niet wenselijk bij het vormen van een inclusief platform, dus dat zou dan aangepast moeten worden.

Voorbeeld 2: Online klussen met een hoog skills-niveau

Het tweede voorbeeld is het matchen op online klussen met een hoog skills-niveau. Voorbeelden van platforms die dat doen zijn Fiverr, Jellow, PeoplePerHour en Upwork.

Kansen en uitdagingen voor passend werk

De platforms bieden klussen op hoge skills-niveaus: dit biedt een kans om passend werk te vinden voor mensen met een hoog werk- en denkniveau. De online klussen kunnen een kans zijn voor bepaalde doelgroepen om passend werk te vinden in een bredere straal (geografisch), denk aan mensen met een fysieke beperking of mensen met autisme die vanuit huis in een rustige omgeving kunnen werken.

Het betreft vaak wat langere klussen. Dat kan beter passen dan korte ad hoc klussen. De werkers moeten vaak wel snel reageren op aangeboden klussen (binnen 24 uur). Het automatisch aangeboden krijgen van de klus (als de opdrachtgever contact zoekt n.a.v. het profiel van de werker), kan een kans vormen omdat er sprake is van een sterk versimpeld zoekproces.

Het monitoren van de balans tussen werkvermogen/ belastbaarheid en de belasting in het werk ontbreekt ook bij deze platforms. Dit vormt een uitdaging waarvoor iets georganiseerd moet worden. De platforms bieden wellicht wel de technologische infrastructuur om dit digitaal te doen.

Kansen en uitdagingen voor begeleiding

Bij dit platformwerk ontbreekt een leidinggevende, collega of intermediaire partij die begeleidt en ondersteunt in de uitvoering van het werk. Dit vormt een uitdaging waar iets voor moet worden georganiseerd. Deze platforms richten zich op doelgroepen met een hoge mate van zelfstandigheid. De wijze van benadering en communicatie met de werkers kan dan minder passend zijn voor bepaalde doelgroepen. Dan is extra begeleiding nodig.

Kansen en uitdagingen voor ontwikkeling

Omdat deze platforms klussen aanbieden i.t.t. volledige banen, vormt het een kans om klussen achter elkaar te zoeken die steeds een nieuwe/ uitdagender werkervaring en dus informele leerervaring bieden aan de werker. Een uitdaging hierin is dat er bij deze platforms wordt gematcht op de kennis en vaardigheden die de werker al bezit en beheerst. Voor de mogelijkheid om iets nieuws te leren (ervaring op te doen met een taak die men nog niet volledig beheerst), zou iets georganiseerd moeten worden.

Een uitdaging kan de werkers te begeleiden en vaardigheden te ontwikkelen m.b.t. de financiële beloning van de klussen: onderhandelen, tarief stellen. Het feit dat sommige van deze platforms gratis online training aanbieden bij het worden van freelancer, gratis cursussen of een scan van hard- en soft skills, vormen een kans voor de ontwikkelen. Een van deze platforms biedt een community-functie om vragen te stellen aan de andere freelancers. Dat zou een kans kunnen bieden om van anderen te leren. Het

uitgebreide beoordelingssysteem (met reviews) van deze platforms zou ook een kans kunnen vormen voor de ontwikkeling, mits goed georganiseerd. Persoonlijk contact zou een aanvulling moeten zijn.

Kansen en uitdagingen integratie

Deze platforms zouden ervoor kunnen kiezen richting opdrachtgevers te communiceren dat ze werken met een bepaalde doelgroep en daarmee integratie kunnen bevorderen. De uitstraling die deze platforms op dit moment hebben, is daar niet nog niet zozeer op gericht ('find the perfect freelancer').

Bij de platforms die geen community-functie hebben, vormt integratie een uitdaging. Daar zou iets voor georganiseerd moeten worden, anders loopt de werker het risico geïsoleerd te raken. Zeker omdat het ook online werk betreft.

Op de platforms bekijken de opdrachtgevers de profielen van platformwerkers en vergelijken die met anderen. De keuze ligt bij veel aanbod van werkers bij de opdrachtgever. Dit zou nadelig kunnen zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Er vindt vaak een sollicitatiegesprek plaats voor de opdrachtgever de keuze maakt. Dit vormt een kans.

Geraadpleegde literatuur

- De Looze, M., Kranenborg, K., Wilschut, E. S., Cremers, A., Hosseini, Z., & Hazelzet, A. (2020).
Technologie voor het versterken van de arbeidsmarktpositie van mensen met een
psychosociale
- Florisson R. & Mandl, I. (2018). Platform work: Types and implications for work and employment -
Literature review. Dublin: Eurofound.
- Hulsegge, G., Otten, W., van de Ven, H.A., Putnik, K., Van den Tooren, M., & Hazelzet, A.M. (2020).
Ontwikkeling en validering Vragenlijst Inclusief Ondernemen. TNO 2020 R12158. Leiden:
TNO.
- Rözer, J., Van der Torre, A., & Roeters, A. (2021). Platformisering en de kwaliteit van werk. Een
kennissynthese. Den Haag: SCP.
- Sociaal Economische Raad. (2020). Hoe werkt de platformeconomie? Den Haag: SER.
- Ter Weel, B., Van der Werff, S., Bennaars, H., Scholte, R., Fijnje, J., Westerveld, M., & Mertens, T.
(2018). De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland. Amsterdam: SEO
Economisch Onderzoek.
- Ter Weel, B., Kesteren, J. van, & Werff, S. van der, (2020). Meting kluseconomie. Amsterdam: SEO
Economisch Onderzoek.
- Verbiest, S. E., Tooren, M. van den, Torre, W. van der, & Ven, H.A. van de, (2019). De kwaliteit van
arbeid van platformwerkers. Een eerste verkenning. Leiden: TNO.
- Verbiest, S.E., Ven, H. van de, & Bergh, R. van den, (2020). Platformarbeid in kaart brengen. Een
verkenkend onderzoek uitgevoerd binnen het Kennisinvesteringsprogramma Future of Work
2019-2020. Leiden: TNO.
- Wilthagen, T. (2020). De klusseneconomie verdient juist volop ruimte. Het Financieele Dagblad,
pagina 25, 26-11-2020.

APPENDIX A: Uitwerking Raamwerk Inclusief Platformwerk

	Kansen platformwerk	Uitdagingen platformwerk
<p>Passend werk: Hoe kan platformwerk passend zijn?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Platforms bieden taken/klussen op diverse skills-niveaus: dit biedt een kans om passend werk te vinden. • Online klussen kunnen een kans zijn voor bepaalde doelgroepen om passend werk te vinden in een bredere straal (geografisch), denk aan mensen met een fysieke beperking of mensen met autisme die vanuit huis in een rustige omgeving kunnen werken. • Op sommige platforms kunnen de platformwerkers reageren op opdrachten die klanten plaatsen. Hierin ligt het kiezen van opdrachten dus vrij sterk in handen van de werker. Dat kan een kans vormen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om te kunnen reageren op een bij hen passende klus. • De flexibiliteit die platformwerk biedt om zelf werktijden te kiezen, vormt ook een kans voor passend werk. • De grote variatie in ad-hoc werk (vaak ook korte klussen) en verder van tevoren gepland werk (vaak ook langere klussen/diensten) kan een kans vormen om passend werk te vinden, afhankelijk van de behoeften van het individu. • Het automatisch aangeboden krijgen van de klus (wat bij sommige platforms gebeurt), kan een kans vormen omdat er sprake is van een sterk versimpeld zoekproces. • De strakke en duidelijke afbakening van sommige klussen die via platforms worden aangeboden kan passend zijn voor bepaalde doelgroepen, denk aan mensen met een verstandelijke beperking. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het vormt een uitdaging om taken op platforms te beoordelen op contextuele kenmerken en cognitief-informatieve kenmerken en of dit matcht met de specifieke doelgroep. Past het wel of niet? • Het monitoren van de balans tussen werkvermogen/ belastbaarheid en de belasting in het werk ontbreekt bij platformwerk. Dit vormt een uitdaging waarvoor iets georganiseerd moet worden. Platforms bieden wellicht wel de technologische infrastructuur om dit digitaal te doen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Door gebruik te maken van de diversiteit aan taken en/of klussen, skills-niveau en planningshorizon, binnen of zelfs over de verschillende platformbedrijven heen, zou er een complete, gevarieerde en uitdagende baan gecreëerd kunnen worden. 	
Begeleiding: Hoe kan platformwerk begeleiding bieden?	<ul style="list-style-type: none"> • Een platform kan de platformwerker ondersteunen bij het uitvoeren van het werk door bv. op de doelgroep toegespitste werkinstructies beschikbaar te stellen of een hulplijn dat iemand (op afstand) mee kijkt. • Sommige platforms maken gebruik van een kennismakingsgesprek. Dat vormt een kans om meer begeleiding te bieden. • Een platform zou zowel de platformwerker als de inlenende partij/opdrachtgever kunnen ontlasten door zorg te dragen voor of ondersteunen bij de soms complexe financiële (subsidie)regelingen voor het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Er zijn bij ons geen platforms bekend die dat al doen. • Ook zou een platform naast het matchen van platformwerker en klus/opdracht, kunnen ondersteunen bij het zoeken/matchen van passende begeleiding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij platformwerk ontbreekt een leidinggevende, collega of intermediaire partij die begeleidt en ondersteunt in de uitvoering van het werk. Dit vormt een uitdaging waar iets voor moet worden georganiseerd. • Veel platforms hanteren een arbeidsrelatie waarbij een hoge mate van zelfstandigheid is vereist, dit kan een uitdaging vormen voor bepaalde doelgroepen en vraagt om het organiseren van begeleiding. • Sommige platforms richten zich op doelgroepen met een hoge mate van zelfstandigheid. De wijze van benadering en communicatie met de werkers kan dan minder passend zijn voor bepaalde doelgroepen. Dan is extra begeleiding nodig.
Ontwikkeling: Hoe kan platformwerk ontwikkeling bieden?	<ul style="list-style-type: none"> • Omdat platforms vaak kortdurende klussen aanbieden i.t.t. volledige banen, vormt het een kans om klussen achter elkaar te zoeken die steeds een nieuwe/ uitdagender werkervaring en dus informele leerervaring bieden aan de werker. • De laagdrempelige toetredingscriteria die sommige platforms hanteren vormen een kans om werkervaring op te doen/voor de ontwikkeling. • Het feit dat sommige platforms diensten aanbieden die zijn gericht op ontwikkeling, zoals een training of een assessment, kan een kans 	<ul style="list-style-type: none"> • Een uitdaging is dat er bij huidige platforms wordt gemacht op de kennis en vaardigheden die de werker al bezit en beheerst. Voor de mogelijkheid om iets nieuws te leren (ervaring op te doen met een taak die men nog niet volledig beheerst), zou iets georganiseerd moeten worden. • Een uitdaging kan zijn bepaalde doelgroepen te begeleiden en vaardigheden te ontwikkelen m.b.t. de financiële beloning van de klussen: onderhandelen, tarief stellen. • Het ontwikkelen van specifieke vaardigheden die nodig zijn in platformwerk (zoals jezelf online presenteren, digitale vaardigheden, bondig en duidelijk

	<p>vormen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om zich te ontwikkelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een community-functie zou een kans kunnen bieden om een bedrijfscultuur te bewerkstelligen die gericht is op leren en ontwikkelen. • Een uitgebreid beoordelingssysteem (met reviews) zou een kans kunnen vormen voor de ontwikkeling, mits goed georganiseerd. • De digitale beoordelingssystemen die platforms hanteren kunnen een kans vormen om de kwaliteit van het geleverde werk te bewaken, mits goed ingericht. 	<p>schriftelijk communiceren, eigen regie in het wel of niet aannemen van klussen, beoordelen van klussen op passendheid, bewaken dat je niet continu beschikbaar bent), vormen ook een uitdaging.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een uitdaging vormt de vraag hoe je een open bedrijfscultuur kan creëren die gericht is op leren en ontwikkelen bij platformwerk. Het platform zou die cultuur moeten bieden of bijvoorbeeld de partij die ondersteunt bij het vinden van passende klussen. • Een uitdaging kan zijn om een 'kale' beoordeling met sterren aan te vullen met meer inhoudelijke en constructieve feedback. Dit zou digitaal kunnen, maar persoonlijk contact vormt hierop een belangrijke aanvulling.
<p>Integratie: Hoe kan platformwerk integratie en participatie in samenleving bevorderen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een (nieuw) platform zou ervoor kunnen kiezen richting opdrachtgevers te communiceren dat ze werken met een bepaalde doelgroep en daarmee integratie kunnen bevorderen. • Platforms met een actieve community kunnen een kans bieden voor de integratie (contact met collega's en klanten). • Platforms kunnen afhankelijk van het type werk een fysieke werklocatie organiseren (bv. kantoor of werkplaats) waar het werk (onder begeleiding) wordt uitgevoerd. • Het matchen met gebruik van een algoritme ondersteunt een objectief proces en kan daarmee mogelijke stigma's t.a.v. doelgroepen tijdens het zoekproces voorkomen. Dit kan een kans vormen voor integratie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij platforms die geen community-functie hebben of waar er geen direct contact is met andere (platform)werkers, vormt integratie een uitdaging. Daar zou iets voor georganiseerd moeten worden, anders loopt de werker het risico geïsoleerd te raken. • Als er sprake is van online werk, dan bestaat het risico dat mensen waarvoor het een uitdaging vormt om 'mee te doen' in de samenleving, die kans ook niet via hun werk kunnen vergroten. • Op sommige platforms kunnen opdrachtgevers eerst de profielen van platformwerkers bekijken wanneer zij op zoek zijn naar iemand om een opdracht uit te voeren zonder dat zij de opdracht eerst moeten posten. In dit geval ligt de keuze dus meer bij de opdrachtgever dan bij de werker. Dit zou nadelig kunnen zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. • Bij sommige platforms kunnen opdrachtgevers/klanten voorkeuren aangeven in wat voor een type werker zij zoeken (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau). Dat vormt een uitdaging voor het objectief matchen en daarmee ook de integratie.

APPENDIX B: Model Raamwerk Inclusief Platformwerk

