

# In sharing we trust

Een onderzoek naar vertrouwensopbouw op peer-to-peer marketplaces

Naam:	Daphne Evertse
Studentnummer:	3476545
Product:	Masterscriptie Universiteit Utrecht
Opleiding:	MA Nieuwe media en digitale cultuur
Begeleider:	Ann-Sophie Lehmann
Tweede lezer:	Mirko Tobias Schäfer

## ABSTRACT

---

Het hoofddoel van deze masterscriptie voor Nieuwe media en digitale cultuur is het onderzoeken van de rol van vertrouwen en de factoren die dit vertrouwen beïnvloeden op peer-to-peerplatforms, ruil- en handelsplatforms binnen de nieuwe, participatieve ruileconomie. Het opwekken van vertrouwen tussen twee wildvreemden is moeilijk, zeker als de afspraak online wordt gemaakt, maar offline resultaten en consequenties met zich meebrengt. Toch is dit precies wat er gebeurt op deze platforms: men leent of verhuurt spullen aan mensen die zij online ontmoet hebben, zodat deze spullen niet zelf gekocht hoeven worden. Op basis van een platformanalyse van de platforms Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar, ondersteund door expertgesprekken met gebruikers en oprichters, wordt daarom in deze scriptie onderzocht waarom vertrouwen belangrijk is op deze platforms, hoe het ontstaat tussen de gebruikers en hoe het door de technologie, lokaliteit en de aard van het product wordt beïnvloed.

# INHOUD

---

1	Introductie.....	4
2	Theoretisch kader.....	8
2.1	Literature review .....	8
2.2	Technologie, lokaliteit en de aard van het product .....	16
3	Methode.....	22
4	Platformanalyse.....	24
4.1	Peerby.....	25
4.2	Thuisafgehaald.....	28
4.3	Snappcar .....	32
4.4	Vertrouwen op peer-to-peer platforms.....	38
5	Conclusie .....	39
6	Bibliografie .....	43
7	Bijlagen.....	43
7.1	Bijlage 1: Transcript interview Daan Weddepohl, oprichter Peerby.....	47
7.2	Bijlage 2: Transcript interview Philip, afnemer Peerby .....	54
7.3	Bijlage 3: Transcript interview Sylvain, aanbieder Peerby .....	63
7.4	Bijlage 4: Transcript interview David, afnemer Thuisafgehaald .....	74
7.5	Bijlage 5: Transcript interview Daisy, aanbieder Thuisafgehaald .....	82
7.6	Bijlage 6: Transcript interview Sanne, afnemer Snappcar.....	88
7.7	Bijlage 7: Transcript interview Coen, aanbieder Snappcar.....	94
7.8	Bijlage 8: Informatie Peerby.....	101
7.9	Bijlage 9: Informatie Thuisafgehaald.....	102
7.10	Bijlage 10: Informatie Snappcar .....	110

# 1 INTRODUCTIE

---

De laatste jaren ontstaan er steeds meer initiatieven waarbij het delen van materiële producten of diensten gestimuleerd en gefaciliteerd wordt, zoals het regelen van een logeerplek in een vreemde stad via Couchsurfing<sup>1</sup> of het verkopen van je tweedehands spullen op Marktplaats<sup>2</sup>. Het internet is hierin een belangrijke facilitator; men vindt via het enorme netwerk gemakkelijk gelijkgezinden en maakt hier gebruik van. Het delen van producten of diensten is altijd afhankelijk geweest van netwerken; bijvoorbeeld netwerken van burens, familie, vrienden of collega's. Maar met de komst van het internet hebben we een netwerk dat het bereik, de betekenis en de mogelijkheden van delen verandert. Het ontstaan van (sociale) netwerken binnen het internet brengt nieuwe regels met zich mee die een wereld van openheid, samenwerking, participatie en empowerment kunnen stimuleren (Botsman & Rogers, 2010: 56).

Vanuit de basis van deze online sociale netwerken vloeien online platforms voort die het voor hun gebruikers mogelijk maken om materiële producten en diensten te delen met anderen die ze op dit platform ontmoeten. Wanneer je bijvoorbeeld je auto nodig hebt voor je werk, maar deze in het weekend nooit gebruikt, kun je je auto via een platform als Snappcar<sup>3</sup> verhuren aan iemand anders. De afnemer hoeft dan geen auto te kopen voor de spaarzame keren dat deze gebruikt wordt en jij als aanbieder kunt zo je medemens helpen én een deel van je gebruiks- en onderhoudskosten terugverdienen.

Dergelijke platforms vallen onder wat Rachel Botsman en Roo Rogers *collaborative consumption* noemen. Rachel Botsman, die zichzelf op haar website omschrijft als “a global thought leader on the power of collaboration and sharing through digital technologies to transform the way we live, work and consume” (Rachelbotsman.com, 2014), spreekt regelmatig over hoe we onze manier van leven en consumeren kunnen verbeteren door gebruik te maken van online technologieën. Voor haar boek *What's Mine is Yours: How Collaborative Consumption is Changing the Way We Live* (2010) werkte zij samen met Roo Rogers, een ondernemer die verschillende bedrijven op zijn naam heeft staan. In dit boek, dat het begrip collaborative consumption introduceerde, hebben Botsman en Rogers het over een nieuw opkomende economie, mogelijk gemaakt door online sociale netwerken en gevoed door een toenemend kosten- en milieubewustzijn. Collaborative consumption betekent het georganiseerd delen, ruilen en handelen, waarbij online communities en hun technologische constructie een grote rol spelen. Het delen binnen deze communities levert niet alleen

---

<sup>1</sup> Platform waarbij leden op banken kunnen 'surfen' door als gast gratis bij iemand te blijven slapen. Zie: <http://nl.wikipedia.org/wiki/CouchSurfing>.

<sup>2</sup> Online platform voor het kopen en verkopen van (tweedehands) producten en diensten. Zie: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Marktplaats.nl>.

<sup>3</sup> Platform waar leden hun auto kunnen uitlenen tegen lage tarieven, zie: <http://www.snappcar.nl/hoe-werkt-het>.

persoonlijke voordelen op, maar zorgt ook voor minder milieubelasting door producten een 'tweede leven' te geven en hiermee verspilling te verminderen. Hoewel er ook bedrijven bestaan die dergelijke diensten aanbieden, bijvoorbeeld door tegen lage tarieven en op uiteenlopende plaatsen auto's te verhuren, zal in mijn onderzoek de nadruk gelegd worden op de platforms die de mogelijkheid bieden producten en diensten van persoon tot persoon uit te wisselen, zonder tussenkomst van de 'middle man'. Deze worden – met referentie aan vroege internetdiensten die digitale producten, zoals muziekbestanden of films, op een directe wijze verspreiden – peer-to-peer (p2p) marketplaces genoemd (Botsman & Rogers, 2010: X).

Door de opkomst van dergelijke platforms werd deze nieuwe materiële deelcultuur, die de digitale deel- en participatiecultuur opvolgt, net als deze al snel verheerlijkt (Schäfer, 2011)<sup>4</sup>. Er wordt gesproken van een “economische revolutie” (Van Rijswijk, 2013), *TIME Magazine* riep het uit tot “1 van de 10 ideeën die de wereld gaan veranderen” (Walsh, 2011) en Rachel Botsman zelf spreekt van zo'n grote groei in het belang van vertrouwen dat het in de “nieuwe economie” onze nieuwe valuta zal worden, waarmee alles samenhangt. Ze voorziet een toekomst waarin alle websites en bedrijven hetzelfde reputatiesysteem gebruiken, waarbinnen iedere gebruiker een (online) reputatie opbouwt die onderhouden moet worden om te kunnen blijven handelen (Botsman, 2013).

Een voorbeeld van dit enorme optimisme is wat voorviel bij Airbnb, een van de platforms die tot de p2p marketplaces behoort. Airbnb biedt een service die het verhuren van woonruimte faciliteert. Sinds de start in 2008 is het platform enorm gegroeid en steeds bekender geworden, voornamelijk omdat het een goedkoper alternatief biedt voor de commerciële hotelsector. In juni 2011 kwam een vrouw echter terug van vakantie om er vervolgens achter te komen dat haar huis, dat ze had verhuurd via Airbnb, volledig vernield was door de huurder (Arrington, 2011). Airbnb werd door dit voorval gedwongen haar reputatie te repareren en extra maatregelen te treffen om verhuurders meer garantie te bieden. Deze en vergelijkbare gebeurtenissen brachten een abrupt einde aan het enorme optimisme over p2p marketplaces en brachten een noodzakelijk element aan het licht, dat onmisbaar is voor het functioneren van zulke platforms: vertrouwen.

Vertrouwen is zo cruciaal omdat er bij peer-to-peer platforms geen tussenkomst van derden of bedrijven is, er wordt enkel een platform geboden om elkaar te vinden en producten of diensten aan te bieden. In hoeverre dit geautomatiseerd is of juist geheel vrij wordt gelaten verschilt per platform.

---

<sup>4</sup> Bij nieuwe technologieën volgt vaak snel de belofte van sociale vooruitgang. Participatiecultuur werd al snel gezien als de ultieme wijze voor de burger om meer inspraak te krijgen en huidige machtsposities binnen de cultuurindustrie omver te werpen. Echter moet niet vergeten worden dat bedrijven op andere wijze een rol gaan spelen; de cultuurindustrie verdwijnt niet, maar verandert. Het formuleren van dergelijke utopieën is vaak wel nodig voor het ontwikkelen van nieuwe technologieën; hoewel ze kritisch bekeken moeten worden zijn ze vaak een belangrijke *agent of change* (Schäfer, 2011: 25-39).

Dit heeft zowel voor- als nadelen. Het gebrek aan tussenpersonen betekent vaak dat de prijzen lager zijn en het contact persoonlijker, waardoor alles aan de persoonlijke omstandigheden of voorkeur kan worden aangepast. Aan de andere kant betekent het ook dat er geen bedrijf of onafhankelijk persoon bestaat om de transactie in goede banen te leiden en er geen (onafhankelijke) kwaliteitscontrole plaatsvindt. Hierdoor heb je, zowel als afnemer als aanbieder, geen garantie op kwaliteit of succesvolle overdracht. Er kunnen twijfels ontstaan over de kwaliteit van het aangeboden product, over de betaling, over de zorgvuldigheid waarmee met het uitgeleende product wordt omgegaan of de hygiëne van personen die worden uitgenodigd in je huis of waarvan bijvoorbeeld eten wordt afgenomen. Het eerdergenoemde voorbeeld van Airbnb laat zien hoe groot de risico's kunnen zijn, en benadrukt hiermee het belang van vertrouwen tussen de gebruikers.

Ondanks dat vertrouwen een cruciaal element is voor het succesvol laten verlopen van collaborative consumption via p2p marketplaces is er in het veld van de nieuwe mediastudies nog maar weinig onderzoek naar gedaan. Het overkoepelende doel van dit onderzoek is daarom om een beter beeld te geven van de rol die vertrouwen speelt in deze nieuwe vorm van online transacties en te onderzoeken om wat voor vorm van vertrouwen het hier precies gaat en hoe het op p2p platforms wordt gecreëerd.

Online vertrouwen is verschillend van offline vertrouwen en is onderhevig aan verschillende factoren die hier invloed op kunnen uitoefenen. Zo hebben de lokaliteit van het netwerk, de technologie van het platform en de aard van het product (bijvoorbeeld auto's, eten, spullen, diensten of woonruimte) een belangrijke invloed en zullen daarom in dit onderzoek centraal staan. Vermoed wordt bijvoorbeeld dat ook bij een online platform een product dat nabij wordt aangeboden gemakkelijker afgenomen wordt en daarmee een lagere vertrouwensdrempel heeft. Door middel van bijvoorbeeld ratingsystemen, verzekeringen en identiteitscontroles kunnen de platforms zelf ook de drempel verlagen en op deze wijze de technologische affordances van software inzetten<sup>5</sup>. Ten slotte is de aard van het product van invloed op het vertrouwen, om redenen als bijvoorbeeld de (emotionele) waarde van het product: het is waarschijnlijk dat de vertrouwensdrempel voor het uitlenen van een boormachine lager ligt dan die voor het uitlenen van je auto, en deze wederom lager dan het verhuren van woonruimte. Daarom worden locatie, technologie en aard behandeld als het drietal centrale factoren dat invloed heeft op de opbouw van vertrouwen op p2p marketplaces.

---

<sup>5</sup> Affordances zeggen iets over de interactie tussen mens en object: de kenmerken van een bepaald object nodigen uit tot een bepaalde actie. Zo nodigt een stoel uit om erop te zitten. Affordances zijn bijvoorbeeld afhankelijk van het ontwerp en de materialen en zijn niet altijd door de ontwerper voorzien bij de creatie. Objecten kunnen gebruikt worden op andere manieren dan waarvoor ze bedoeld zijn, zoals wanneer dezelfde stoel gebruikt wordt als opstapje om ergens bij te kunnen (Schäfer, 2011: 19-20).

Het opwekken van vertrouwen tussen twee wildvreemden is dus moeilijk, zeker als de afspraak online wordt gemaakt, maar offline resultaten en consequenties met zich meebrengt. Toch wordt er op deze p2p platforms een level van vertrouwen bereikt op basis waarvan mensen durven over te gaan tot actie en transacties. Hieruit vloeit de onderzoeksvraag:

*Vertrouwen is essentieel binnen de nieuwe, participatieve ruileconomie van offline diensten en producten die door online platforms wordt gefaciliteerd. Waarom is vertrouwen belangrijk op p2p marketplaces, hoe ontstaat het tussen deelnemers en hoe wordt het door de technologie als 'derde' factor gewaarborgd, naast lokaliteit en de aard van het product?*

Om deze vraag nauwkeurig te kunnen beantwoorden wil ik verschillende factoren die invloed kunnen hebben op de opbouw van vertrouwen nader belichten. De vraag ontleedt zich hiermee in een aantal deelvragen:

1. *Waarom is vertrouwen belangrijk op p2p marketplaces?*
2. *Hoe ontstaat vertrouwen tussen deelnemers op p2p marketplaces?*
3. *Welke invloed heeft technologie op de opbouw van vertrouwen op p2p marketplaces?*
4. *Welke invloed heeft lokaliteit op de opbouw van vertrouwen op p2p marketplaces?*
5. *Welke invloed heeft het product zelf op de opbouw van vertrouwen op p2p marketplaces?*

Om achter het antwoord op deze vragen te komen zal ik eerst de opkomst en acceptatie van p2p marketplaces inkaderen door een selectie van verschillende academische en populairwetenschappelijke teksten en bijbehorende wetenschappelijke theorieën over collaborative consumption te analyseren in een literature review. Deze selectie is gebaseerd op de relevantie voor mijn onderzoek. Daaruit voort komt een aantal centrale vragen, dus ga ik in een theoretisch hoofdstuk op basis van teksten van onder andere Esther Keymolen (2013), Markus Freitag en Richard Traunmüller (2009), McKnight et al (2002), Zheng et al (2002), Macy & Skvoretz (1998) en Maurizio Catulli (2009) in op (online) vertrouwen en hoe dit wordt opgebouwd. De theorie van Botsman en Rogers (2011) zal hierbij gebruikt worden voor voorbeelden en algemene omschrijvingen. De kennis die hiermee wordt opgedaan gebruik ik om een de invloed van locatie, technologie en product op de opbouw van vertrouwen te analyseren door een platformanalyse van de p2p platforms Snappcar, Thuisafgehaald en Peerby, waarin ik zal analyseren hoe deze platforms precies zijn opgezet en hoe zij functioneren. Deze analyse zal worden ondersteund door een aantal interviews met gebruikers van

deze platforms en Daan Weddepohl, oprichter van Peerby<sup>6</sup>. Dit zal gedaan worden in de vorm van expertgesprekken, waarbij de gebruikservaringen met het platform en ideeën en visies van de geïnterviewde centraal staan. Hierover zal ik meer vertellen in hoofdstuk 3, waarin de methode wordt toegelicht. Voor de eerdergenoemde platforms is gekozen om verschillende redenen. Ze zijn nog relatief klein, waardoor veel gebruikersprocessen nog niet geautomatiseerd en dus beter zichtbaar zijn en een groot gedeelte van de groep deelnemers nog bestaat uit enthousiaste gebruikers. Daarnaast verschillen de aangeboden producten op deze platforms dusdanig dat de aard van het product als derde invloedsfactor relatief onafhankelijk getoetst kan worden. Ook bieden de verschillen en overeenkomsten in technologie interessante ingangen voor dit onderzoek. Ten slotte is voor deze platforms gekozen omdat zij veel gebruikers in Utrecht hebben, waardoor deze beter benaderbaar zijn.

## 2 THEORETISCH KADER

---

Om mijn onderzoek te kunnen inkaderen binnen het reeds gedane onderzoek naar collaborative consumption zal ik in 2.1 eerst een analyse doen van reeds gepubliceerde wetenschappelijke artikelen en (populair)wetenschappelijke boeken. Omdat collaborative consumption een relatief nieuw fenomeen is bepalen deze teksten voor een groot gedeelte het onderzoeksveld. In 2.2 zal ik vervolgens een overzicht geven van relevante teksten en theorieën, voornamelijk journalartikelen uit de vakgebieden nieuwe media en mediafilosofie, die in dit onderzoek de basis vormen en uitleggen hoe deze ingezet worden om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

### 2.1 LITERATURE REVIEW: STATUS QUO VAN ONDERZOEK OVER COLLABORATIVE CONSUMPTION

De opkomst van de zogenaamde sharingcultuur wordt sinds enkele jaren erkend en omschreven in (wetenschappelijk) onderzoek. Er zijn een aantal toonaangevende populairwetenschappelijke boeken en onderzoeken die ik hieronder eerst zal behandelen. Vervolgens zal ik op het academische onderzoeksveld ingaan, dat iets later maar nu in toenemende mate het vraagstuk onderzoekt.

De term *Sharing Economy*, ofwel deeleconomie en deelcultuur, wordt op Wikipedia wel gebruikt als synoniem voor collaborative consumption, maar is volgens Botsman en Rogers meer een overkoepelend begrip, een benaming voor de opkomst van deze opkomende behoefte meer te delen (Botsman & Rogers, 2010: xx-i). Een tekenend voorbeeld hiervan is de opkomst van *open source*

---

<sup>6</sup> Het bereiken van de oprichters van Snappcar en Thuisafgehaald bleek door tijdgebrek aan de kant van deze beide partijen helaas niet mogelijk.



software, waar besturingssysteem Linux<sup>7</sup> een vroeg en bekend voorbeeld van is. Bij open source software werken verschillende mensen, die vaak zowel demografisch als geografisch verspreid zijn, tegelijk aan code om de software zo te verbeteren en verder te ontwikkelen. Ze werken samen op online fora en communities om te overleggen en elkaar te helpen en delen hun eigen werk met anderen zodat deze het weer verder kunnen ontwikkelen. Door toonaangevende mediaonderzoeker Henry Jenkins (Massachusetts Institute for Technology) werd dit fenomeen in 2006 participatiecultuur genoemd, waarbij men kennis en kunde met elkaar deelt en samenwerkt om zo door co-creatie concepten beter te ontwikkelen. Dit is dan ook gelijk het grote verschil tussen participatiecultuur en collaborative consumption, waarbij bestaande en veelal tastbare producten met elkaar gedeeld worden. Op p2p marketplaces worden online transacties gedaan en afspraken gemaakt over zaken die tot uiting komen in de fysieke wereld. Dit behoeft, zoals eerder beschreven, een ander soort vertrouwen dan dat bij online samenwerking, waarop het theoretische discours omtrent participatiecultuur, dat zich vooral op de utopische en dystopische belofte van co-creatie heeft geconcentreerd, vooralsnog geen antwoord geeft<sup>8</sup>.

Hoewel participatiecultuur en collaborative consumption allebei voorbeelden zijn van de deelcultuur en volgens Botsman en Rogers zelfs elkaars gevolg zijn (Botsman & Rogers, 2010: xx), verschillen deze wezenlijk van elkaar in hun insteek. Over de deelcultuur in zijn geheel wordt onder andere geschreven door innovatie-, media- en technologie-expert Don Tapscott en schrijver en economisch onderzoeker Anthony D. Williams. Zij omschrijven in hun boek *Wikinomics* (2006) een verandering in denken in onze economie en binnen bedrijven die persoonlijker en minder hiërarchisch is en die steeds meer samenwerking met zich meebrengt, zowel tussen gelijken als personen die normaal gesproken verder van elkaar verwijderd zouden zijn. Bedrijven moedigen het ontstaan van online communities aan, ook als deze gebruikt worden om kritiek te uiten op hun producten, en nemen zelf ook deel in deze discussies. De relaties tussen bedrijf en klant worden persoonlijker en consumenten krijgen meer de behoefte om mee te werken in het complete productieproces (Tapscott & Williams, 2006). Ze stellen dat het noodzakelijk is dat de kijk van het bedrijfsleven en onze maatschappij op de economie verandert:

Leaders must think differently about how to compete and be profitable, and embrace a new art and science of collaboration we call wikinomics. This is more than open source, social networking, so-called crowdsourcing, smart mobs, crowd wisdom, or other ideas that touch upon the subject. Rather, we are talking about deep changes in the structure and modus operandi of the corporation and our economy,

---

<sup>7</sup> Linux is een open source besturingssysteem, gebruikt door miljoenen geografisch en demografisch verspreide ontwikkelaars die samen de software verbeteren, zie <http://en.wikipedia.org/wiki/Linux>.

<sup>8</sup> Een tekenend voorbeeld van de lopende discussie op het gebied van participatiecultuur komt naar voren in het interview tussen Henry Jenkins en Mirko T. Schäfer (2013)

based on new competitive principles such as openness, peering, sharing, and acting globally. (Tapscott & Williams, 2006: 3)

*Wikinomics*, zoals deze verandering in onze economie genoemd wordt door Tapscott en Williams, is gebaseerd op vier principes: openheid (transparantie en open blik voor externe of nieuwe ideeën), *peering* (samenwerking als gelijken), delen (van uiteenlopende zaken; van producten tot kennis) en globaal handelen (het negeren van fysieke en geografische grenzen)(ibidem: 97-123). Tapscott en Williams omschrijven in *Wikinomics* dus een algehele verandering in onze kijk op de economie en bedrijfsvoering en geven daarmee een algemene inleiding op de deeleconomie. Hun visie is echter ook een typisch voorbeeld van de overdreven utopische kant die in het participatiediscours is bekritiseerd<sup>9</sup>. Zo wordt in het boek geen aandacht besteed aan minder- of onsuccesvolle toepassingen van samenwerking binnen zakelijke ondernemingen en is het boek vrijwel volledig gebaseerd op eigen observaties en korte voorbeelden, maar ligt hier geen empirisch onderzoek aan ten grondslag. Het boek is interessant omdat het een vroeg voorbeeld is van een publicatie over delen en samenwerking en geeft hier ook een aantal voorbeelden van. Er wordt in *Wikinomics* echter niet gesproken over collaborative consumption en peer-to-peer sharing, maar is geschreven voor bedrijven die het vertrouwen van hun klanten willen vergroten door meer openheid in de bedrijfscultuur te geven en externen te laten meedenken over de ontwikkeling van het bedrijf in kwestie. Ook over vertrouwen wordt dus weinig gezegd, hoewel er verschillende keren gezegd wordt dat meer openheid en samenwerking, onder andere met peers, zorgt voor een vergroting van het vertrouwen van medewerkers en klanten (ibidem: 22; 43; 237; 254). Daarnaast wordt kort vermeld dat face-to-face contact een positieve invloed uitoefent op het vertrouwen tussen mensen die moeten samenwerken (ibidem: 222; 280) en dat nabijheid hetzelfde effect heeft (ibidem: 264; 280). Er wordt echter niet aangegeven waar deze uitspraken op gebaseerd zijn, enkel met een paar citaten van managers of anderen werkzaam bij een bedrijf. De onderzoekers lijken dit voor waar aan te nemen maar gaan niet verder in op het waarom, waardoor de vraag blijft of er inderdaad invloed bestaat.

Ook in het boek *The Mesh* (2006) van ondernemer en schrijfster Lisa Gansky worden de mogelijkheden van samenwerking en delen voor bedrijven benadrukt. Haar boek met de omschrijving van deze trend werd vrijwel gelijktijdig gepubliceerd als het boek van Botsman en Rogers en kent veel overeenkomsten. Botsman en Rogers spreken in *What's Mine is Yours* een opkomst van peer-to-peer sharing platforms waarop producten en diensten worden uitgewisseld tussen vreemden die elkaar online ontmoeten. Lisa Gansky erkent deze zelfde ontwikkeling, al noemt zij dit geen collaborative consumption maar *The Mesh* (Gansky, 2006: 9). Gansky richt zich op de mogelijkheden van

---

<sup>9</sup> Zie Jenkins & Schäfer (2013).

samenwerking en delen voor bedrijven en stelt dat dit voor alle partijen een positieve invloed kan hebben:

Fundamentally, the Mesh is based on network-enabled sharing—on access rather than ownership. The central strategy is, in effect, to “sell” the same product multiple times. Multiple sales multiply profits, and customer contact. Multiple contacts multiply opportunity — for additional sales, for strengthening a brand, for improving a competitive service, and for deepening and extending the relationship with customers. (Gansky, 2010: 2)

In feite beschrijft Gansky in haar boek hetzelfde fenomeen als Botsman en Rogers; een verschuiving van sell-to-own naar een economie waar meer gefocust wordt op toegang tot het product of de dienst wanneer je deze nodig hebt in plaats van het te bezitten. Zij noemt deze platforms en ondernemingen 'The Mesh', welke de volgende eigenschappen delen: ze bieden iets aan dat gedeeld kan worden, ze gebruiken vooruitstrevende web- en mobiele datanetwerken om de goederen die ze aanbieden te vinden, ze hebben een focus op fysieke goederen en ze vertrouwen op word-of-mouth verspreiding en (online) sociale netwerken (Gansky, 2010: 15). De beschreven karakteristieken lijken daarmee grotendeels overeen te komen met de manier waarop Botsman en Rogers collaborative consumption platforms omschrijven. Het verschil lijkt onder andere te zitten in de categorieën van Botsman en Rogers. De platforms die vallen onder collaborative consumption worden door Botsman en Rogers ingedeeld in drie verschillende categorieën, waarvan de eerste product service systems (PSS) heet. In een PSS wordt het delen of huren/pachten van een product gefaciliteerd, zoals het geval is bij car sharing-diensten zoals Snappcar. Een tweede categorie beslaat redistribution markets, die het 'herbezit' mogelijk maken nadat een product niet meer nodig is, zoals bij platforms als marktplaats. De laatste categorie, collaborative lifestyles, houdt in dat abstracter bezit als ruimtes of talenten kunnen worden gedeeld, zoals bij het overnachten bij andere thuis via platforms als Couchsurfing.com (Botsman & Rogers, 2010: 71-75). Gansky focust op fysieke producten en lijkt daarmee haar theorie binnen de eerste twee categorieën van Botsman en Rogers te scharen, product service systems en redistribution markets. Botsman en Rogers onderscheiden hiernaast zoals gezegd nog een derde categorie, die naast de nog enigszins fysiek te noemen 'ruimtes' ook diensten, kennis en talenten omvat. Gansky gaat hier in haar *The Mesh* verder niet op in en laat het bij het delen en redistribueren van producten. Ook legt zij de nadruk op het belang van deze veranderende economie voor bedrijven, waardoor peer-to-peer services minder de nadruk hebben dan services waar bedrijven nog als mediator of aanbieder optreden. Botsman en Rogers bieden daarentegen een meer algemene en iets utopische omschrijving van het fenomeen, en laten ons enkel zien hoe we veranderen in onze manier van consumeren.

Deze boeken, *Wikinomics*, *What's Mine is Yours* en *The Mesh*, zijn geschreven door ondernemers, sprekers en ervaringsdeskundigen uit het bedrijfsleven. Omdat de veranderingen binnen onze manier van consumeren wellicht het eerst merkbaar zijn binnen het bedrijfsleven is het daarom niet vreemd dat deze niet-academische publicaties de wetenschap zijn voorafgegaan<sup>10</sup>. Hoewel de schrijvers van deze boeken door hun ervaring misschien gezien kunnen worden als experts, maakt het feit dat deze boeken geen academische basis hebben ze wel minder betrouwbaar. Dit is tijdens het lezen al te merken in het feit dat op veel vlakken een kritische blik mist; door de minder positieve kanten onder te belichten worden de theorieën van Tapscott en Williams, Botsman en Rogers en Gansky al snel utopisch. Dit wordt ook duidelijk uit het feit dat de opbouw van vertrouwen als vanzelfsprekende eigenschap van p2p marketplaces wordt gepositioneerd en impliciet als gegeven wordt aangenomen. Dat vertrouwen bewust gecreëerd en door de platforms gefaciliteerd moet worden wordt buiten beschouwing gelaten, waardoor de cruciale functie van vertrouwen voor een succesvolle deeleconomie onderbelicht is in deze literatuur. Botsman en Rogers stippen het probleem wel aan door te zeggen dat in collaborative consumption de 'middle man' niet meer voor garantie zorgt:

In the hyper-consumer world, middlemen have always functioned as the 'actor in-between two other actors bridging the gap between production and consumption. We did not have to trust one another because from sales assistants to traders, managers to brokers, negotiators to mediators, agents to distributors, there usually were trustworthy agents in the middle to handle and control transactions. There were set rules in place. But Collaborative Consumption eliminates the need for these types of middlemen. With an infinite marketplace for direct peer-to-peer exchanges, the role of the middleman is now longer to police the trade. [...] The role of this new intermediary is therefore to create the right tools and environment for familiarity and trust to be built, a middle ground where commerce and community meet. (Botsman & Rogers, 2010: 92)

Botsman en Rogers noemen het belang van 'trust between strangers', en achten dit een van de vier hoofdprincipes van collaborative consumption. De voorwaarden voor de opbouw van vertrouwen worden echter niet benoemd en hoe dit op verschillende platforms in de praktijk wordt gebracht wordt tevens niet onderzocht. Ook Gansky spreekt wel over vertrouwen, maar enkel over hoe bedrijven door The Mesh-strategieën te gebruiken het vertrouwen van hun klantenkring kunnen vergroten door "openheid" in de bedrijfscultuur, inspraak en try before you buy-technieken. Hoe precies binnen Mesh-bedrijven vertrouwen tussen peers wordt opgebouwd wordt niet beschreven.

---

<sup>10</sup> Het bedrijfsleven vormt hierin ook een belanghebbende partij in het discours rondom participatie en deelcultuur, omdat zij manieren vinden om ons deze nieuwe praktijken eigen te maken. Zie ook Schäfer (2011: 125-65).

Dit betekent echter dat, hoewel door de schrijvers het belang van vertrouwen tussen deelnemers wordt genoemd, er in alle genoemde populairwetenschappelijke boeken geen uitspraken gedaan worden over hoe op verschillende p2p marketplaces een niveau van vertrouwen bereikt wordt waardoor gebruikers over durven gaan op transactie. Waar vertrouwen genoemd wordt, wordt dit als gegeven aangenomen; iets dat automatisch ontstaat op deze platforms. Voor dit onderzoek zijn uit deze boeken dan ook voornamelijk de voorbeelden en algemene omschrijvingen van het fenomeen gebruikt.

Het wetenschappelijk onderzoek gedaan naar collaborative consumption komt grofweg uit drie verschillende vakgebieden, te weten milieuonderzoek, bedrijfskunde en economie en mediawetenschappen. De voordelen van collaborative consumption voor het milieu zijn voor de hand liggend; door producten met anderen te delen kan de productie omlaag, wat zorgt voor minder verspilling en minder gebruik van uitputbare grondstoffen. Een voorbeeld van dergelijk onderzoek is dat van milieuonderzoeker Kristin Leismann et al (2013) naar de mogelijkheden van wat zij "using rather than owning" strategieën noemen. Door een combinatie van literatuuronderzoek, case studies en expertgesprekken tonen zij aan dat onze productie- en consumptie zuiniger en milieuvriendelijker kan worden gemaakt en dat collaborative consumption hier een grote rol in kan spelen. Ook concludeert milieustudent aan de Universiteit Utrecht Pieter van de Glind in zijn masterthesis *The Consumer Potential of Collaborative Consumption* (2013) dat milieukwesties vaak de beweegredenen vormen voor veel consumenten om gebruik te gaan maken van collaborative consumption. Ook het onderzoek van marketingonderzoeker Pia A. Albinsson et al (2012) stelt dat consumenten steeds meer vanuit ideologische redenen beginnen te delen. Vanuit de observatie dat consumenten steeds regelmatigere alternatieve marketplaces opzetten om gebruikte producten door te geven om verspilling tegen te gaan stellen zij dat deze gedeelde ideologieën vaak zorgen voor een communitygevoel tussen de participanten, maar dat dit communitygevoel ook weer aanzet tot meer participatie. Ze concluderen dat om verandering te brengen in onze verspillende economie we het belang in moeten zien van community, samenwerking en het veranderen van het perspectief van consumenten, alleen dan kunnen sharing-initiatieven verandering brengen.

Ook in bedrijfskundig-, economisch- en mediaonderzoek wordt aandacht besteed aan de mogelijkheden van collaborative consumption en de gevolgen voor onze economie. In het geval van het onderzoek van marketingonderzoeker Russell Belk houdt dit in dat er een vergelijking wordt getrokken tussen klassieke sharing als eeuwenoud fenomeen en collaborative consumption. Hij stelt dat het delen van producten voor vrijwel alle partijen gunstig kan zijn, als we ons hier maar op aanpassen. Eigendom is niet meer belangrijk, dus we zullen onze bedrijfsmodellen hierop moeten aanpassen om zo een betere economie te krijgen waarin veel gedeeld kan worden. Ook

bedrijfskundestudent Katherine Schulist (University of North Carolina) schrijft in haar thesis over de mogelijkheden van collaborative consumption. Zij gaat in haar *Collaborative Consumption: A New Form of Consumption in a Changing Economy* (2012) in op de invloed van de financiële crisis op de wil van mensen om te participeren in collaborative consumption activiteiten en of het daarmee logisch is dat men hier weer mee ophoudt wanneer de economie weer stabiel wordt. De vraag hierbij luidt of collaborative consumption een nieuwe en blijvende richting is in het bedrijfsleven of dat het enkel een korte trend is die na de economische crisis weer zal afnemen. Ze concludeert dat een verandering als deze zeker blijvende gevolgen kan hebben voor ons consumptiepatroon en economie, maar dat hiervoor naast technologische vooruitgang en interesse op sociaal gebied er ook vanuit de overheid meer stimulans geboden moet worden om dit concept bekender te maken en een grotere doelgroep de voordelen hiervan in te laten zien.

Ook levert mediaonderzoeker Esther Keymolen een relevante bijdrage aan het onderzoeksveld door de theorie van Botsman en Rogers over vertrouwensopbouw binnen collaborative consumption te bekritisieren. Keymolen, die aan de Erasmus Universiteit van Rotterdam doctoreert over nieuwe technologieën en hun invloed op de relaties tussen mensen, stelt dat de manier waarop de schrijvers tegen vertrouwen tussen vreemden aankijken te simplistisch en utopisch is, omdat online vertrouwen niet te vergelijken is met offline vertrouwen door de invloed van de technologie zelf. Botsman en Rogers stellen dat het internet en haar sociale netwerken ons de mogelijkheid bieden om afstanden tussen mensen volledig te overbruggen en mensen op zo'n manier samen te brengen dat een 'ouderwetse' vorm van samenwerking terug zal komen. Zij zien het niveau van interpersoonlijk vertrouwen als zo groot dat mensen op collaboratieve online platforms samen kunnen werken en kunnen converseren op eenzelfde wijze als bij vroegere face-to-face interacties in kleine communities: "technology is reinventing old forms of trust" (Botsman & Rogers, xiii). Keymolen argumenteert echter dat hoewel technologie interpersoonlijke afstand gedeeltelijk of tijdelijk kan doen verdwijnen, het dit nooit volledig kan overwinnen omdat het gebruik van technologie altijd nieuwe complexiteiten met zich meebrengt waarmee rekening gehouden moet worden. Online vertrouwen is inderdaad essentieel voor interpersoonlijke interactie en een hoop complexiteiten die menselijke interactie met zich meebrengt kunnen worden opgelost door te vertrouwen. Echter is de online context geen neutrale omgeving en dusdanig verschillend van de offline wereld dat deze onmogelijk oude vormen van vertrouwen terug kan brengen (Keymolen, 2013: 144). Keymolen onderkent hiermee het belang van vertrouwen en maakt, in tegenstelling tot de andere onderzoekers, een extra stap door aan te geven dat het vertrouwen binnen deze technologische omgevingen op een andere manier benaderd moet worden, waardoor haar artikel een cruciaal inzicht geeft dat ten grondslag ligt aan mijn onderzoek.

Ten slotte bestaat er een aantal teksten die een analyse doen van een specifiek platform of bepaalde categorie binnen collaborative consumption. Voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld het onderzoek van milieu- en mediaonderzoeker Catherine Simpson naar car sharing (2009), waarin ze stelt dat we toegaan naar een maatschappij waarin het persoonlijk bezit van een auto niet meer gebruikelijk of noodzakelijk is. De auto wordt nu nog gezien als een noodzakelijk bezit en een bepaalde garantie van vrijheid; door zelf een auto te bezitten kun je deze zonder veel moeite gebruiken wanneer hij nodig is. Wanneer de hegemonie van de auto als statussymbool en vorm van zelfexpressie verdwijnt en we toegaan naar de gewoonte dit vervoersmiddel te delen en anders te produceren zal het proces van een auto lenen ook stroomlijnen, waardoor de nu veelgehoorde nadelen – tijd en afstand tot de auto – sterk zullen verminderen. Wanneer car sharing meer *mainstream* wordt zal dit volgens Simpson grote ecologische en maatschappelijke voordelen hebben. Deze theorie breidt ze in later onderzoek nog uit in samenwerking met (stads)geografisch onderzoeker Robyn Dowling (2013) waarin gekeken wordt naar de verschillende trends betreffende milieuvriendelijker autogebruik en de toekomst van automobilititeit. Een ander voorbeeld van onderzoek naar een specifiek collaborative consumption fenomeen is het onderzoek van *user experience* onderzoeker Debra Lauterbach et al naar de opbouw van vertrouwen op logeer-platform *Couchsurfing.com*<sup>11</sup> en de invloed van zogenaamde reputation systems, beoordelingsmechanismen die gebruikers elkaar laten beoordelen door middel van ratings: het geven van punten, beantwoorden van vragen of schrijven van reviews over de verleende diensten of de betrouwbaarheid van zowel aanbieder als afnemer (Lauterbach et al, 2009). Dit is een voorbeeld van een onderzoek naar de rol van technologie in de opbouw van vertrouwen, rating systems zijn hiervan een goed voorbeeld.

### 2.1.1 Toepasbaarheid

In deze teksten wordt in verschillende mate gesproken over vertrouwen binnen p2p marketplaces en collaborative consumption. In het onderzoek van Van de Glind wordt het probleem erkend, maar bewust de keuze gemaakt hier geen aandacht aan te besteden. Zijn respondenten wordt een hypothetische situatie van 100% zekerheid beloofd. Hierdoor geeft hij wel een overzicht van informatie over online vertrouwen, maar gaat verder niet in op oorzaak of opbouw hiervan (Glind, 2013: 31). Ook Albinsson en Perera benadrukken het belang van vertrouwen in de opbouw van communities, maar zeggen niets over hoe dit wordt opgebouwd: “How can consumers trust that their needs are met and that they are treated fairly while ensuring that others’ needs are also respected and met?” (Albinsson & Perera, 2012: 307). Hierdoor wordt het probleem wel uitgelicht, maar door de focus van het onderzoek wordt hier verder geen aandacht aan besteed. In de artikelen van

---

<sup>11</sup> Couchsurfing is een platform waarop vreemden een slaapplek zoeken op elkaars bank of logeerbed, geregeld via een online platform. Zie: <http://www.couchsurfing.com/>.

Simpson (2009) en Dowling en Simpson (2013) wordt helemaal niets gezegd over vertrouwen; door de milieugerichte focus van het onderzoek wordt hier geen notie van gemaakt. In de meeste teksten echter wordt het probleem erkend maar vervolgens gezien als opgelost door de aanwezigheid van reputation- of ratingsystemen. Leismann et al zeggen bijvoorbeeld: “Credibility and trust in the seriousness of the offer and in the participants is achieved by information gleaned from rating systems” (Leismann, 2013: 197). Schulist (2012) spreekt over *social capital*, een vorm van vertrouwen die wordt opgebouwd door het herhalen van wederzijdse handelingen die goed worden uitgevoerd, waardoor langzaam vertrouwen wordt opgebouwd tussen bijvoorbeeld vrienden en burens. Ook zij stelt dat dergelijke wederzijdse vertrouwensrelaties kunnen worden opgebouwd tussen vreemden door het gebruik van reputatiesystemen (Schulist, 2012: 9-10), hetzelfde doet Belk (2013: 4) en ook Lauterbach et al (2009) bespreken de invloed van technologie uitgebreider door hun onderzoek te wijden aan de opbouw van vertrouwen op Couchsurfing.com.

Er wordt in bestaande literatuur dus zeker gesproken over vertrouwen en het probleem dat het veroorzaakt. In enkele gevallen wordt dit probleem alleen genoemd, in andere wordt het reputatiesysteem opgeworpen als uitkomst voor het probleem. Het gat dat hierdoor blijft bestaan is de vraag welke andere factoren invloed hebben op de vertrouwensopbouw op p2p marketplaces. Zowel lokaliteit als de aard van het product worden niet genoemd in de huidige literatuur. Vooral het recente onderzoek van Keymolen (2013) is relevant voor mijn onderzoek naar vertrouwensopbouw online en de invloed van technologie en dit zal ik dan ook uitgebreider bespreken in 2.2.

## **2.2 TECHNOLOGIE, LOKALITEIT EN DE AARD VAN HET PRODUCT**

Uit de literature review kunnen we concluderen dat vertrouwen voornamelijk wordt behandeld in relatie tot technologische oplossingen, zoals ratings en reputation systems. Hoewel reputatiesystemen ongetwijfeld belangrijk zijn voor de opbouw van vertrouwen tussen vreemden worden andere factoren nog buiten beschouwing gelaten. Zoals Esther Keymolen terecht aangeeft biedt technologie alleen niet de oplossing, omdat deze ondanks de computergemedieerde communicatie niet voor een neutrale omgeving kan zorgen: “trust between strangers is not established in a vacuum but in a meaningful context, which influences actors in their willingness to place their trust. It shapes the interaction in unforeseen ways” (Keymolen, 2013: 144). De technologie kan daarmee niet de enige factor zijn die invloed heeft op de vertrouwensopbouw tussen vreemden.

### **2.2.1 Vertrouwen**

Het begrip vertrouwen is in vele onderzoeksvelden onderzocht, zoals psychologie en sociologie, maar ook in bedrijfskundige onderzoeken en onderzoek gericht op politiek. Er bestaat echter nog altijd geen universele definitie van vertrouwen, omdat de bestaande literatuur hierover nogal van elkaar



verschilt. Sociologen Markus Freitag en Richard Traunmüller (2009) definiëren vertrouwen als de verwachting dat anderen zullen bijdragen aan het welzijn van een ander persoon of groep of in ieder geval geen schadelijke handelingen zullen verrichten (Freitag & Traunmüller, 2009: 782). Ook sociaal psycholoog Morton Deutsch (1958) en organisatie- en managementwetenschappen Guido Möllering (2001) spreken in hun definitie van vertrouwen over de verwachtingen van anderen en de voorspelbaarheid van andermans acties, maar ook wordt wel gesproken over de welwillendheid om kwetsbaar te zijn tegenover de andere partij, waardoor vertrouwen wordt gezien als oplossing voor risico. Socioloog Niklas Luhmann (1979) stelt dan ook dat vertrouwen de functie heeft om sociale complexiteit te verminderen door risico en onzekerheid te absorberen, welke ons anders zouden verhoeden om te handelen. Hij argumenteert dat in een wereld die zo complex is als de onze, we zonder een bepaalde hoeveelheid vertrouwen niet zouden kunnen functioneren of overleven, omdat het een basisfactor is in ons sociale leven (Luhmann 1979).

### **2.2.2 Online vertrouwen**

Volgens informatiesystemen-onderzoeker McKnight et al is er binnen online omgevingen sprake van heel andere vertrouwenskwesities, onder meer gerelateerd aan het nakomen van de beloften van zowel de koper als verkoper, maar ook de privacy van de gegevens en de angst dat je gehackt wordt of je internetveiligheid in gevaar komt (McKnight, 2002: 335). Freitag en Traunmüller stellen ook dat ervaring een basis is voor vertrouwen, waardoor nieuwe technologieën vaak als risicovol gezien worden en ook het platform niet vertrouwd wordt, terwijl dit volgens hen wel belangrijk is in de stap naar het vertrouwen van een vreemde via dat specifieke platform (Freitag & Traunmüller, 2009). Hoewel een groot gedeelte van de mensen nu al enige tijd ervaring heeft met het internet, wat de eerste angsten zou moeten doen verminderen en het vertrouwen laten stijgen. Belangrijk is wel om hierbij te onthouden dat op internetplatforms mensen de mogelijkheid hebben met elkaar te communiceren zonder elkaar te hoeven ontmoeten, wat de opbouw van vertrouwen moeilijker maakt, zeker in het geval van het uitlenen van je auto of verhuren van je huis.

Zoals in eerdere literatuur naar voren kwam lijken reputatiesystemen hiervoor uitkomst te kunnen bieden doordat ze de gebruiker van het platform kunnen voorzien van meer informatie, maar zorgen dus niet voor een volledig neutrale omgeving. Hierdoor moeten andere mogelijke invloeden ook in acht genomen worden. Ik heb daarom voor de in de inleiding beschreven driedeling technologie, lokaliteit en aard gekozen, die mijns inziens een nauwkeurige analyse van de verschillende factoren die vertrouwen opwekken mogelijk kan maken.

### **2.2.3 Technologie**

Keymolen stelt dat we interpersoonlijk vertrouwen op online peer-to-peer netwerken op een andere manier moeten gaan analyseren. Ze noemt dit concept *interpersonal system trust*, wat voor nieuwe

perspectieven moet zorgen bij collaborative consumption. Hoewel Botsman en Rogers volgens haar te utopisch zijn ingesteld wat betreft vertrouwen, men kan er niet vanuit gaan dat dit 'vanzelf' gaat in online omgevingen, hebben ze wel gelijk in het feit dat interpersoonlijk vertrouwen noodzakelijk is voor online interacties. Interpersoonlijk vertrouwen, "trust between you and me" (Keymolen, 2013: 145), staat voor de ervaring die gebruikers van collaborative consumption platforms hebben wanneer ze online met elkaar interacteren. Hoewel deze manier van communicatie indirect is wordt deze vaak ervaren als direct, stelt Keymolen. Dit wordt gefaciliteerd door het platform of de website. Botsman en Rogers hebben het hier ook over, maar gaan uit van het platform als zijnde een neutrale omgeving, waarvoor Keymolen een 'system' element toevoegt: interpersonal system trust. Hierdoor kan rekening gehouden worden met de invloed van het systeem, en nagedacht worden over wat dit systeem toevoegt.

De belangrijkste factoren die volgens Keymolen bijdragen zijn *context*, *code*, *company* en *country*. De context is hierbij de manier waarop het platform is opgebouwd: is er mogelijkheid de reputatie van de ander te bekijken, kun je meer te weten komen op profielpagina's of zijn er reviews of foto's beschikbaar? Het code element betreft de manier waarop het platform is ontworpen; met welke technieken is het gebouwd en wordt het onderhouden? Wordt alles wat er gebeurt gecontroleerd of worden de gebruikers vrij gelaten om zelf regels te verzinnen? Ook company is belangrijk volgens Keymolen, omdat de reputatie van het bedrijf zelf ook invloed heeft op het vertrouwen van een gebruiker op het platform in kwestie. Dit wordt bevestigd door McKnight et al, die stellen dat de indruk die een gebruiker heeft van het bedrijf de basis is voor de bereidheid om gebruikers van het platform te vertrouwen (McKnight et al, 2002). Dit vertrouwen van het bedrijf heeft ook te maken met het identificatie: heeft het bedrijf dezelfde belangen als de gebruiker? Het laatste punt van invloed is country, wat dicht bij het vorige punt, het bedrijf zelf, staat. Dit slaat volgens Keymolen op de manier waarop het bedrijf omgaat met de regels en wetten van het land waarin de gebruiker zich bevindt. Zorgt het bedrijf bijvoorbeeld dat fraudeurs worden aangepakt, of vraag het een vorm van zelfregulatie van de gebruiker (Keymolen, 2013: 146-7)?

Reputatiesystemen zijn veelvuldig genoemd als technologisch aspect voor vertrouwensopbouw. Reputatiesystemen zijn mechanismen die feedback over het gedrag van gebruikers verzamelen, samenvoegen en distribueren (Resnick et al, 2002: 46). Reputatiesystemen vragen gebruikers om beoordelingen van transacties in de vorm van reviews, korte geschreven ervaringen, of ratings, het geven van cijfers of een aantal sterren om de kwaliteit van de transactie aan te geven. Door een gemiddelde te geven van deze ratings en reviews te tonen kunnen gebruikers door de ervaringen van anderen andere gebruikers leren kennen en op basis hiervan beslissen wie ze kunnen vertrouwen (Malaga, 2001). Door dit overzicht te geven van de geschiedenis van gebruikerstransacties bevordert

het betrouwbaar gedrag en schrikt het participatie af van degenen die er geen verstand van hebben of oneerlijk zijn (Resnick et al, 2002: 46). Computerwetenschapper Paul Resnick et al stellen dat reputatiesystemen een noodzakelijk element van interpersoonlijk vertrouwen faciliteren door een geschiedenis van de gebruiker in kwestie te creëren. Normaliter worden in interacties de vaardigheden en persoonlijke kenmerken van de ander meegenomen, waardoor een inschatting kan worden gemaakt van hoe ze zullen handelen. Ook is er mogelijkheid tot reciprociteit en vergelding bij toekomstige ontmoetingen, waardoor goed gedrag gestimuleerd wordt. Doordat verwacht wordt dat men elkaars verleden in toekomstige interacties meeneemt, wordt het gedrag op het moment zelf hierdoor beïnvloed (ibidem: 46). Reputatiesystemen proberen dit te ondervangen door dit online na te bootsen op basis van feedback. Volgens Resnick et al moeten goed functionerende reputatiesystemen minimaal drie eigenschappen bezitten: een vooruitzicht op langdurige entiteiten met een verwachting van toekomstige interactie, het verzamelen en verspreiden van feedback over huidige interacties en het gebruik van deze feedback om beslissingen op basis van vertrouwen te kunnen maken (ibidem: 47). Hoewel deze systemen beperkingen hebben die voor een slechter functioneren zouden moeten zorgen, voornamelijk op basis van het verzamelen van (eerlijke) feedback en het gebrek aan een systeem dat cross-platform werkt, merken de onderzoekers op dat ze relatief goed werken<sup>12</sup>.

Naast deze reputatiesystemen bestaan er meer mogelijkheden voor platforms om gebruikers de mogelijkheid te geven elkaar beter te leren kennen. Op veel p2p platforms wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van persoonlijke profielen met foto's of chatfuncties. Op persoonlijke profielen kan uiteenlopende informatie staan, in wisselende hoeveelheden. Het profiel dat voor gebruikers van Peerby wordt aangeboden bestaat bijvoorbeeld enkel uit een naam, locatie en foto. De locatie is hierbij niet direct voor anderen zichtbaar, alleen de afstand tussen de twee gebruikers.

Volgens computerwetenschapper Jun Zheng et al (2002) is het moeilijk om in online interacties eenzelfde mate van vertrouwen te bereiken als bij face-to-face contact, maar zijn er wel manieren om een vertrouwensniveau te bereiken dat bijna net zo hoog is als dat na een persoonlijke afspraak. Volgens hen is het vooraf spreken van de ander via tekst-chat bijna net zo effectief als face-to-face contact, doordat in deze voor hun onderzoek georganiseerde 'persoonlijke' chatsessies sociale informatie werd uitgewisseld, waardoor de ander menselijker wordt en kwetsbaarder doet overkomen. Ook foto's dragen volgens hen bij aan de opbouw van vertrouwen door de geïmpliceerde *accountability*, ofwel verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid:

---

<sup>12</sup> Enige mediawijsheid wordt wel gevraagd bij het gebruik van deze systemen; de onderzoekers geven aan dat recensies ook vervalst kunnen worden en andere mogelijkheden van vals spel mogelijk zijn. Gebruikers moeten dus kritisch kunnen omgaan met het aanbod aan beoordelingen (Resnick et al, 2002: 47-8).

When participants are *visible* to each other, there is an implied accountability. Behavior might be more cooperative because the other person will recognize you in a future situation and will behave toward you according to what they learned from you in this situation. Seeing a person also makes the humanity of the partner more salient. The third factor is the actual content of the get acquainted session, where *personal information* is disclosed. This disclosure may lead to trust because it makes one appear vulnerable in some cases, and it allows the opportunity of finding similarities that lead to trust. (Zheng et al, 2002: 142)

Door persoonlijke en visuele informatie uit te wisselen leren de gebruikers elkaar dus beter kennen en krijgen het idee dat ze elkaar in de toekomst op hun gedrag aan kunnen spreken. Ook wordt er door Lauterbach et al gesproken over *reciprocity*, wat zich het best laat uitleggen door 'iets terug doen'. Hierbij wil men graag iets terug doen voor anderen, omdat zij hen ook geholpen hebben. Op p2p marketplaces komt volgens de onderzoekers veel *generalized reciprocity* voor, waarbij mensen elkaar hulp bieden omdat anderen (dan die specifieke gebruiker) hen eerder geholpen hebben en verwachten dat weer anderen hen weer zullen helpen in de toekomst (Lauterbach et al, 2009). Of zoals Botsman en Rogers het omschrijven: "I'll help you, if someone *else* helps me" (Botsman & Rogers, 2010: 133).

Accountability en reciprocity zijn veelgebruikte termen als het om vertrouwen gaat. Het zijn geen vormen van vertrouwen, maar wel aspecten die de vertrouwensopbouw kunnen beïnvloeden. Door het gevoel te hebben dat je iemand kunt aanspreken op zijn potentieel slechte gedrag, ben je eerder geneigd het risico te nemen iemand te vertrouwen (Lauterbach, 2009). En door de vermeende reciprocity krijg je iets dat ook wel de 'gift economy' wordt genoemd, "where people give goods and services without any explicit agreement for immediate or future reward" (Botsman & Rogers, 133). Accountability en reciprocity kunnen door de platforms in kwestie gefaciliteerd worden door gebruikers de mogelijkheid te bieden elkaar te leren kennen door, zoals eerder genoemd, technologische mogelijkheden als profielpagina's, chatfuncties of ratingsystemen te gebruiken.

#### **2.2.4 Lokaliteit**

De invloed van afstand op vertrouwensopbouw is nog weinig onderzocht. Wel hebben sociologen Michael Macy en John Skvoretz wordt gekeken naar de invloed van sociale afstand op vertrouwen. Sociale afstand houdt hierbij de afstand tot iemand in je netwerk in, dus niet de geografische afstand, maar een 'afstand van bekendheid'. Vrienden staan hierbij dichtbij, ondanks hun geografische afstand. In het onderzoek van Macy en Skvoretz komt naar voren dat hoe kleiner de sociale afstand tussen mensen is, hoe hoger het vertrouwen. Een van de eerste regels van vertrouwen is volgens hen dan ook: "trust neighbors, but not outsiders". Volgens hen heeft dit voor een deel te maken met projectie; je gelooft eerder dat mensen die dichterbij je staan (sociale) eigenschappen met jou delen, en schrijft

negatieve(re) eigenschappen toe aan het onbekende, de mensen die buiten jouw sociale groep vallen (Macy & Skvoretz, 1998: 651-4). Hierdoor zou je vrienden van vrienden makkelijker vertrouwen dan vreemden: door de vrienden die je deelt en vertrouwt is het gemakkelijker aan te nemen dat vrienden van die vrienden ook betrouwbaar zijn. Botsman en Rogers zeggen hetzelfde, zij stellen dat een gedeelde context of omgeving zorgt voor een verhoogd vertrouwen door de dingen die je met elkaar gemeen hebt (Botsman & Rogers, 2011: 175). Ook is er een hogere accountability tussen burens dan tussen vreemden; je hebt als gebruiker een hogere kans je buurman nog eens tegen te komen en nog eens zaken met diegene te moeten doen (Macy & Skvoretz, 1998: 643).

Omdat de mensen bij wie je in de buurt woont veel dingen met je gemeen hebben, zoals je wijk, stad en wellicht gemeenschappelijke kennis in de buurt, lijkt het vanzelfsprekend dat ook hierbij een lagere vertrouwensdrempel geldt. Wanneer er bijvoorbeeld een auto van een buurman wordt geleend of gehuurd, is het waarschijnlijk dat hiermee voorzichtig zal worden omgegaan omdat de lener zowel de buurman als de auto in kwestie nog vaker zal tegenkomen. Omdat hierover nog niet is geschreven met betrekking tot p2p omgevingen zullen de resultaten van mijn platformanalyses en de interviews met eigenaren en gebruikers een belangrijke bijdrage bieden om het vermoeden dat lokaliteit een invloedsfactor is te kunnen toetsen.

### **2.2.5 Aard van het product**

Ook over de invloed van de aard van het product op de vertrouwensopbouw is nog weinig geschreven, zeker met betrekking tot p2p marketplaces. Wel spreekt economisch onderzoeker Maurizio Catulli over verschillende onzekerheden die consumenten kunnen hebben bij het gebruik van product service systems en welke factoren hierop van invloed zijn. Zo schrijft hij over de emotionele lading die mensen hebben bij sommige producten en objecten, zoals de trots om iets te bezitten (Catulli, 2009: 6).

Zeker in het geval van auto's is dit vaak lastig. Een auto mag dan maar een aantal uren per dag gebruikt worden door de bezitter, de emotionele waarde hiervan kan er toch voor zorgen dat deze dit product niet wil uitlenen of doorverkopen. Het bezitten van een bepaald product kan een manier zijn van zelfexpressie, of men is erg bezitterig met betrekking tot dit object door de aanschafprijs of bepaalde ervaringen. Hier is regelmatig sprake van bij auto's, maar ook bij producten voor baby's en kleine kinderen, door de verhalen die aan deze objecten kleven of om hygiënische redenen. Bij uitlenen of doorverkopen maakt men zich bij dergelijke objecten sneller zorgen om hygiëne en veiligheid, of vindt het (uitlenen) of tweedehands kopen hiervan een teken van armoede (ibidem: 11).

Hoewel dit zal verschillen van persoon tot persoon en bij ieder product ook anders zal zijn, is het zeker in het geval van Snappcar aan te nemen dat dit voor een hogere vertrouwensdrempel kan zorgen omdat mensen zuiniger zijn op hun auto dan wanneer zij hun zelfgemaakte eten doorverkopen

of een ladder uitlenen. Ook over de aard van het product is echter nog geen verder onderzoek gedaan, waardoor ik ook op dit onderwerp terug zal komen in de platformanalyse en interviews.

Er bestaat in de huidige literatuur dus een gat voor wat betreft de verschillende factoren die invloed uitoefenen op vertrouwensopbouw. Over de invloed van technologie op de vertrouwensopbouw is dus wel geschreven, maar de reputatie- en ratingsystemen worden door veel onderzoekers aangenomen als de oplossing. Er bestaat geen onderzoek waarin gebruikers het belang van deze systemen bevestigen, of aangeven hoe het hun beoordeling beïnvloedt. Door de specifieke technologische maatregelen op de verschillende platforms te omschrijven en vervolgens te bevragen bij gebruikers hoop ik in de platformanalyse meer te kunnen zeggen over hun invloed op de vertrouwensopbouw. Over de invloed van lokaliteit en de aard van het product op vertrouwen is nog weinig geschreven. Vermoedelijk heeft dit als oorzaak dat deze begrippen moeilijk te toetsen zijn; het zijn in vergelijking tot technologische aspecten als ingebouwde reputatiemechanismen abstracte begrippen. In de gesprekken met gebruikers wordt hier daarom naar gevraagd, om te testen of burens inderdaad gemakkelijker te vertrouwen zijn dan verre vreemden, of dat het moeilijker is een auto uit te lenen in verband met de emotionele waarde. Dit zal naast de literatuur over sociale afstand (Macy & Skvoretz, 1998) en de emotionele lading van producten (Catulli, 2009) worden gelegd, maar de meest relevante informatie zal uit de gesprekken zelf komen.

### 3 METHODE

---

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden en de begrippen en relevante concepten die uit het theoretisch kader naar voren zijn gekomen te toetsen zal ik gecombineerde onderzoeksmethoden gebruiken. Door middel van een platformanalyse met focus op de locatie, technologie en aard van het product zal ik de platforms Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar uitgebreid behandelen. Deze platforms zijn gekozen op basis van hun vertrouwensdrempel; ervan uitgaande dat er een lage vertrouwensdrempel bestaat voor het afnemen of aanbieden van een maaltijd, een hogere voor het uitlenen van je auto en wisselende drempels bij Peerby door het aanbod van verschillende producten. Ook is in de keuze hiervoor rekening gehouden met de hoeveelheid controle, regels en vertrouwenssystemen die de platforms implementeren om de transacties in goede banen te leiden: Peerby doet vrijwel niets en gebruikt alleen een chatfunctie, foto en relatieve afstand tussen de gebruikers, Thuisafgehaald werkt met een reputatie- en ratingsysteem waarbij gebruikers elkaar kunnen beoordelen en Snappcar heeft zowel persoonlijke profielen met foto alsook gespreksmogelijkheden, een rating- en reputatiesysteem, een driestapsverificatie van persoonsgegevens en boetes en verzekeringen bij misbruik. Ook speelt de lokaliteit een rol in dit

proces. Het afhalen van eten via Thuisafgehaald en het lenen van producten via Peerby gebeurt vlakbij, het uitlenen van je auto kan ook verder weg. De verschillen in de ratingsystemen en welke implicaties dit heeft zullen in de platformanalyse verder worden besproken.

Door op basis van deze driedeling in vertrouwensfactoren platforms te selecteren hoop ik relevante uitspraken te kunnen doen over de invloed van deze specifieke factoren. De lokaliteit, technologie en aard van het product zullen dan ook richtlijnen zijn in de analyse van de verschillende platforms. Na een algemene bespreking van de werking en focus van ieder platform zullen daarom deze drie punten besproken worden, toegespitst op dat specifieke platform.

Op basis van resultaten van de platformanalyse heb ik een aantal focuspunten geformuleerd die de basis hebben gevormd voor de expertgesprekken die ik met aanbieders en afnemers op de platforms Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar heb gevoerd. De toevoeging van een empirisch gedeelte aan de analyse van de platforms staat mij toe dit object vanuit verschillende perspectieven te benaderen. Met deze gesprekken heb ik beter inzicht gekregen in de manier waarop deze personen tegen vertrouwensopbouw aankijken. De personen die geïnterviewd zijn, zijn in te delen in een tweetal groepen: aanbieders van de betreffende producten of diensten en afnemers hiervan. Omdat het draait om hun ervaringen met het platform of hun beweegredenen voor het gebruik hiervan kunnen deze personen benaderd worden als expert op dit gebied, omdat zij specialistische kennis bezitten door hun ervaringen met het platform. Hun keuzes, activiteiten en interpretaties vormen waardevolle kennis (Uwe Flick, 2009: 166). Daarnaast is de oprichter van Peerby, Daan Weddepohl, geïnterviewd om inzicht te krijgen in de gemaakte keuzes achter de schermen.

De oprichters van de platforms zijn wellicht gemakkelijker te betitelen als expert, maar ook de gebruikers – zowel aanbieders als afnemers – zijn dit, ze zijn te zien als ervaringsdeskundigen. Hun perceptie van het betreffende platform is belangrijk en biedt potentieel belangrijke contextinformatie bij het onderzochte fenomeen. Uwe Flick beschrijft in zijn *An Introduction to Qualitative Research* dat wanneer het doel van een interview is om ervaringen of contextinformatie naar boven te halen, expertgesprekken hier bij uitstek geschikt voor zijn (Flick, 2009: 166-7). De expertgesprekken zijn daarom gebaseerd op verschillende factoren. De gestelde vragen gaan over de technologie; welke controlesystemen worden er ingebouwd? Zijn er regels, boetes of verzekeringen? Welke gegevens zijn er bekend over de gebruikers en worden deze geverifieerd? Hoeveel belang hechten gebruikers aan deze systemen? Ook zijn vragen gebaseerd op afstand; zouden gebruikers ook met anderen in zee gaan als deze verder weg zouden wonen, vinden ze dit belangrijk? Ook de aard van het product komt aan bod, zijn er producten die ze niet graag zouden uitlenen, zouden afnemers zelf hun voertuig aan iemand anders lenen? Verder is er gevraagd naar de algemene vertrouwensdrempel van de persoon, hoe goed willen ze iemand leren kennen vooraf voordat ze met diegene in zee gaan? Speelt het

platform zelf hier nog een rol in? Zie voor de uitgewerkte interviews de transcripten in bijlage 1 t/m 7 op pagina 47 t/m 98.

Door de interviews op te zetten als open gesprekken en naar een breed aantal onderwerpen te vragen zijn relatief spontane gesprekken ontstaan, wat me toestond om verschillende soorten informatie te verzamelen. Omdat het om ervaringen gaat waren deze beter te bevragen in open interviews, zonder vastgelegde structuur, wat bij expertgesprekken goed uit te voeren is (ibidem: 166-7). Met de gecombineerde resultaten van de platformanalyses en interviews zal ik in de conclusie uitspraken doen over de verschillende vertrouwensdrempels van de platforms, en op welke manier deze beïnvloed worden.

## 4 PLATFORMANALYSE

---

In een analyse van de online p2p platforms Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar zal ik verschillende aspecten belichten die invloed kunnen uitoefenen op de opbouw van vertrouwen tussen de gebruikers. Volgens Van den Boomen & Lehmann (2014) moet een mediaobject als een online platform geanalyseerd worden op basis van de interface zelf en de representaties aanwezig op het object (2014: 9). Voor deze platformanalyse zal daarom ieder platform eerst de algemene werking besproken worden; welke producten worden er uitgewisseld, hoe vinden aanbieder en afnemer elkaar en wat zijn de verdere mogelijkheden? Vervolgens zal voor ieder platform een analyse van de interface gedaan worden en daarmee de technologische kant besproken worden; op welke manieren biedt het platform de gebruiker mogelijkheden om een vertrouwensband op te bouwen en welke veiligheidsregelingen worden er getroffen? Wat zijn de affordances, ofwel wat laat de interface gebruikers toe en wat niet? Ook wordt er gekeken naar de lokaliteit; wat is de afstand tussen de aanbieder en de afnemer, hoe verhoudt dit zich tot het product in kwestie en hoe kan dit invloed uitoefenen op het vertrouwen? Ten slotte wordt er gekeken naar het product zelf; welk type product wordt er op het platform typisch aangeboden en op welke manier beïnvloedt dit het proces?

Omdat de werking van deze platforms inhoudt dat de transacties voltooid worden buiten het platform zelf, dus face to face, zijn de teksten en software alleen niet het enige object van analyse. De offline werking zal worden omschreven op basis van omschrijvingen en handleidingen vanuit de organisatie, persoonlijke ervaringen op basis van eigen gebruik van het platform en verhalen van gebruikers van de verschillende platforms of, in het geval van Peerby, visies van de oprichter. Deze verhalen en visies zijn geselecteerd uit afgenomen interviews in de vorm van expertgesprekken, waarvan de transcripten te vinden zijn in bijlage 1 tot en met 7.



## 4.1 PEERBY

Peerby is een platform dat in 2011 gelanceerd is door de Nederlandse ondernemer Daan Weddepohl. Op Peerby.com kun je als gebruiker spullen lenen van mensen in de buurt, je burens (Peerby.com, 2014). Het grote verschil met andere sharing platforms is dat Peerby een actief verzoek rondstuurt aan gebruikers in een bepaalde straal rondom jouw adres. Een kleine test leert dat wanneer ik als gebruiker bijvoorbeeld een feestje wil organiseren en hiervoor een statafel nodig heb, al mijn burens een verzoek in hun mailbox krijgen met de vraag of deze hebben staan. Wanneer dit verzoek bevestigd wordt word ik met deze gebruiker in contact gebracht via een chatfunctie. Op deze manier kunnen we elkaar leren kennen en verdere afspraken maken. Heeft een gebruiker geen statafel in zijn bezit, kun je klikken op 'nee, heb ik niet'. Het systeem 'leert' hiervan; er wordt opgeslagen dat deze specifieke gebruiker géén statafel in zijn bezit heeft, wat daarmee inhoudt dat hij of zij niet nog een keer een verzoek om een statafel in zijn mailbox zal krijgen. Een derde mogelijkheid is de optie 'niet nu'. Hiermee kun je als gebruiker aangeven dit product wel te bezitten, maar het nu niet te kunnen of willen uitlenen. Op deze manier hoeven gebruikers geen lijst met inventaris in te vullen voordat ze hun spullen gaan uitlenen, maar kan dit per verzoek beoordeeld worden en wordt deze lijst automatisch voor iedere gebruiker aangevuld.

Op de website zegt Peerby als doel te hebben delen te stimuleren en door het contact met de burens te willen zorgen dat meer mensen elkaar gaan helpen. Ze zeggen: "Peerby is een klein bedrijfje met grote doelen. Wij geloven in "wij" en niet alleen maar "ik". Door mensen in contact te brengen en te laten delen proberen we een alternatief te bieden voor de wegwerpcultuur" (Over Peerby, 2014). Oprichter Daan Weddepohl gelooft dat alle mensen het leuk vinden elkaar te helpen, maar dat de valkuil van veel andere platforms is dat deze uitgaan van het uitlenen, waardoor je zelf moet aangeven welke spullen je wilt uitlenen:

"Ik geloof dat uitlenen niet een actieve behoefte is. Mensen vinden het leuk om iemand te helpen die een hulpvraag heeft, maar het is net als wanneer je een kopje suiker gaat lenen. Dan is degene die de suiker gaat lenen degene die de moeite doet, het is niet alsof de buurman opeens op de stoep staat met een pak suiker" (Interview Daan Weddepohl, 2014: 1).

### 4.1.1 Technologische maatregelen

Op Peerby kun je als gebruiker de ander leren kennen door verschillende functies. Iedere gebruiker heeft een persoonlijk profiel, al beperkt dit 'profiel' zich tot een foto, die niet noodzakelijk door iedere gebruiker geüpload wordt, en een afstand tot je eigen adres. Iedere gebruiker vult zijn adres en telefoonnummer in en dit wordt door Peerby gecontroleerd, maar deze gegevens worden pas

uitgewisseld wanneer de hulpvraag wordt beantwoord. De gebruikers leren elkaar eigenlijk kennen door twee andere functies: de opgegeven omschrijving bij de hulpvraag en de chatfunctie. Bij de vraag: 'Gezocht: walkie talkies' staat bijvoorbeeld de omschrijving: "Omdat ik deze week met mijn zoons verjaardagsfeestje een spel wil doen in het bos zoek ik 2 paar walkie talkies. Kun jij me helpen?". Volgens oprichter Daan Weddepohl is dit eigenlijk de voornaamste manier waarop vertrouwen wordt opgebouwd op Peerby: "Ik denk dat dat eigenlijk ons belangrijkste trustmechanisme is. Dat verhaaltje. Dus dat je niet alleen maar ziet: "boormachine", maar dat je in tekst ziet wat iemand wil" (ibidem: 3). Dit wordt ook bevestigd door gebruikers. Peerby-aanbieder Sylvain zegt bijvoorbeeld:

"Eigenlijk vertellen ze iets heel stoms en eigenlijk vertellen ze niet heel veel, maar het is toch alsof ze een soort persoonlijk verhaal vertellen. En dat is flinterdun. Maar dat maakt toch net dat het iets persoonlijker wordt en dat je denkt 'ja, dat is iemand die .. ja die te vertrouwen is'" (Interview Sylvain, 2014: 3).

Ook Peerby-afnemer Philip zegt dat hij hier rekening mee houdt in zijn oproepvraag door uitgebreider het achtergrondverhaal te vertellen (Interview Philip, 2014: 2). Daan Weddepohl zegt ook dat de chatfunctie belangrijk is voor het vertrouwen, omdat je door met iemand te praten meer over iemand te weten komt dan wanneer iemand een goede beoordeling heeft gekregen. De beste manier om vertrouwen op te bouwen is volgens hem dan ook om de menselijke intuïtie te faciliteren. Dit kan volgens hem het best in een chat, omdat je door dingen als taalgebruik al veel over iemand te weten kunt komen (ibidem: 3). Ook gebruikers Philip (2014: 5) en Sylvain (2014: 5) zeggen waarde te hechten aan de gesprekken met anderen via de chatfunctie van Peerby.

Deze visie wordt bevestigd door de theorie van informatica- en computing-onderzoekers Zheng et al, die stellen dat een ingebouwde tekst-chat het vertrouwen bijna net zo groot maakt in werkgerelateerde computergemedieerde communicatie als wanneer men elkaar vooraf face-to-face gesproken heeft. Ook het visuele aspect, het voorzien van de andere gebruiker van een foto, heeft grote invloed op de opbouw van vertrouwen. Vermoed wordt door de onderzoekers dat dit voor een groot gedeelte te maken heeft met geïmpliceerde *accountability*, ofwel verantwoording: de angst voor consequenties wanneer je elkaar een andere keer weer spreekt of tegenkomt (Zheng et al, 2002: 145-6). In het geval van Peerby is dit ook waarschijnlijk; zeker in combinatie met persoonlijke gegevens als telefoonnummer en adres lijkt de mogelijkheid voor retributie bij later contact een goede basis voor onderling vertrouwen bij gebruikers.

#### 4.1.2 Afstand

Peerby heeft als doel de samenwerking tussen burens en wijkbewoners te vergroten. De spullen die worden gevraagd of aangeboden bevinden zich dan ook altijd op korte afstand. Dit is ook logisch; wanneer de gebruiker een te grote afstand moet afleggen om toegang te krijgen tot het gevraagde product heeft het vaak geen toegevoegde waarde deze te lenen. Ook Daan Weddepohl gaf dit aan in het interview: “Als je een hamer gaat lenen is het niet waard om die in Groningen te gaan lenen als je zelf in Amsterdam woont. Dus het hangt een beetje van de waarde van de spullen af, maar als de moeilijkheidsgraad [...] de waarde van het product overstijgt denk ik niet dat mensen gaan lenen” (Interview Daan Weddepohl, 2014: 2). De afstand tussen aanbieder en afnemer is hierdoor vaak klein. Ook hier speelt accountability daarmee weer een grote rol: wanneer mensen dichtbij wonen is het gemakkelijker de ander op slecht gedrag te wijzen. Ook Daan Weddepohl zegt: “ik denk dat dat meer het gevoel geeft dat je ergens meer controle over hebt. Dat iemand benaderbaar is als hij niet terugkomt of, ja ‘ik weet waar je woont’ roepen ze wel eens he, zo van ‘pas maar op wat je doet’” (ibidem: 2). Ook uitlener Sylvain zegt het prettig te vinden te weten wie degene is die zijn spullen leent in sommige situaties: “Als je dan langsfietst kun je zeggen ‘hee gast, je hebt m’n ladder nog’” (Interview Sylvain, 2014: 2).

De bevindingen van Macy en Skvoretz sluiten hier bij aan, zij zeiden al: “trust neighbors, but not outsiders” (Macy & Skvoretz, 1998: 651-4). Uit de interviews blijkt dit ook zo te zijn in het geval van Peerby, hoewel Philip aangeeft dat het voor hem als afnemer gemakkelijker is om iemand te vertrouwen, omdat hij minder risico loopt (2004: 1).

#### 4.1.3 Product

Op Peerby worden uiteenlopende producten uitgewisseld, en soms zelfs diensten. Een voorbeeld hiervan verscheen in mijn ‘ontvangen oproepen’ van Debbie, 2 km bij mij vandaan, die op zoek was naar een ‘held om een dode rat uit haar kruipruimte te verwijderen’. Daarnaast zijn er al vragen om carnavalskostuums, kamerplanten en een huisdierenoppas voorbij gekomen. Het grootste gedeelte van de verzoeken is echter om ‘kleine’ producten en huis- tuin- en keukenartikelen, dingen die nodig zijn in en om het huis. Voorbeelden hiervan zijn boormachines, ladders of bijvoorbeeld statafels (Interview Daan Weddepohl, 2014: 2). Het lijkt logisch dat sommige producten gemakkelijker worden uitgeleend dan andere. Een hamer, bijvoorbeeld, heeft geen hoge emotionele waarde, wordt doorgaans niet dagelijks gebruikt en is niet duur in aanschaf. Het risico voor de uitlener is daarmee kleiner dan wanneer iemand om producten vraagt die belangrijk voor je zijn, die je dagelijks nodig hebt of die een hoge financiële waarde hebben. Uit eigen ervaring heb ik gemerkt niet gemakkelijk mijn fiets uit te lenen, bijvoorbeeld. Ondanks dat deze geen hoge waarde heeft en me niet nauw aan

het hart gaat, heb ik deze zo vaak nodig dat ik het risico niet wil lopen dat er iets mee gebeurt. Sylvain bevestigt dit door te zeggen dat hij per product bekijkt hoe goed hij de lener wil leren kennen:

“Dat is net zoals die tafels. Ik bedoel, ik heb die jongen verder nooit gezien. Maar ja, het zijn hele goedkope klaptafels die ik dan zelf wel eens gebruik als ik aan het klussen ben ofzo. Dus als daar iets mee gebeurt dan vind ik het niet zo erg [...] dan ga ik niet zo doen van ‘gast je hebt m’n tafel niet teruggebracht’. Want kijk, zo’n lange ladder, dat is best een duur ding. Dan vind ik het wel fijn als ik zo’n persoon even gezien heb, even een handje heb geschud en dat ik dan weet wie het is” (Interview Sylvain, 2014: 2).

Ook volgens Daan Weddepohl is het vertrouwen afhankelijk van verschillende factoren, te beginnen met de persoon zelf en hoe goed van vertrouwen je bent. Daarna worden de gegevens die bij die specifieke transactie horen belangrijk; het verhaal achter de vraag, een foto, wat voor inschatting maak je van de persoon, een afstand. Daarna de waarde van het desbetreffende product en de mogelijkheden voor verzekering of borg. En ten slotte ook nog wat iemand met jouw bezit wil gaan ondernemen. Zo zei hij: “Als diegene zegt: ‘ik wil een tentje lenen om mee te nemen naar Lowlands’, dan vertrouw ik misschien die persoon wel, maar dan weet ik nog niet of ik Lowlands wel vertrouw” (ibidem: 4). Ook Philip geeft aan op de (emotionele) waarde van het product in kwestie af te gaan in combinatie met de persoon of situatie, door te zeggen dat hij zijn dure apparatuur wél uit zou lenen aan een andere (semi)professional, maar niet aan een amateurfotograaf (2014: 4).

#### **4.1.4 Peerby en vertrouwen**

Ondanks het gebrek aan technische vertrouwensmechanismen als ratingsystemen en uitgebreide persoonlijke informatieprofielen is Peerby zeer succesvol. Volgens Daan Weddepohl heeft Peerby momenteel een slagingspercentage van 85%, wat betekent dat in maar 15% van de gevallen een hulpvraag niet wordt beantwoord door een buurtgenoot (2014: 3). Peerby heeft dus zonder technische oplossingen voor eventuele vertrouwensproblemen toch een hoog vertrouwensniveau onder gebruikers. De persoonlijke chat om de andere gebruiker te leren kennen, het feit dat de uitwisselingen tussen buurtgenoten plaatsvinden en het type producten dat er wordt uitgewisseld zijn hier volgens de gebruikers verantwoordelijk voor. Zowel Philip (2014: 5) als Sylvain (2014: 5) gaven aan extra reputatie- en veiligheidsmechanismen niet nodig te vinden op Peerby.

## **4.2 THUISAFGEHAALD**

Thuisafgehaald is een platform dat in 2012 is opgericht door Marieke Hart en Jan Thij Bakker uit Utrecht. Op dit platform kun je als gebruiker maaltijden koken en deze voor een lage prijs verkopen

aan mensen om je heen. Het doel van het bedrijf is om de buurt socialer te maken, gezond eten te stimuleren en voedselverspilling tegen te gaan:

“Eten verbindt, dat is het idee achter Thuisafgehaald. Met Thuisafgehaald hopen we buurtgenoten met elkaar in contact te brengen. Daarnaast willen we voedselverspilling tegen gaan, want er wordt in Nederland op jaarbasis ongelofelijk veel eten weggegooid. Tenslotte hopen we ook gezond eten te stimuleren. Met Thuisafgehaald bieden we een gezond, lekker en verbindend alternatief voor het avondeten! Onze droom is dat er straks in elke buurt van Nederland elke avond een lekkere maaltijd is af te halen bij een van de buurtgenoten.” (Thuisafgehaald: over ons, 2014)<sup>13</sup>

Thuisafgehaald is naar eigen zeggen een gezond alternatief voor afhaalmaaltijden. Als afhaler kun je je registreren op de website, waarvoor je een profiel met foto aan moet maken dat je kunt linken aan je Facebook- en Twitteraccount. Op dit profiel staat je naam of bijnaam met een foto en is er ruimte een verhaaltje te schrijven. Voor je profiel moet je ook je adresgegevens doorgeven, waardoor de zogenaamde ‘koks’ in jouw buurt gevonden kunnen worden. Er zijn verschillende manieren om gerechten af te halen. Zo bestaan er koks die voor de dag zelf koken, waarbij een specifiek gerecht wordt aangeboden. Hierbij wordt aangegeven hoeveel extra porties deze kok aanbiedt met de prijs per portie erbij. Vervolgens kun je als afhaler aangeven hoeveel porties je wilt afhalen, waarop de afspraak volgt. Als afhaler neem je je eigen bord of bakje mee, die door de kok wordt gevuld. Ook zijn er koks die op verzoek koken, je kunt als afhaler hierbij verzoeken voor maaltijden indienen of kiezen uit een lijst met mogelijke gerechten. Wanneer er niets wordt aangeboden bij jou in de buurt kun je als afhaler ook nog een vraag uitzetten naar in de buurt wonende koks om te vragen of zij niet ‘een bordje over’ hebben (Thuisafgehaald: hoe werkt het?, 2014)<sup>14</sup>. Achteraf krijgt de afhaler een email met een verzoek om het eten en de kok te beoordelen in een review.

#### 4.2.1 Technologische maatregelen

Thuisafgehaald maakt gebruik van een beoordelingssysteem voor koks dat lijkt op dat van Snappcar, met het verschil dat op Snappcar sterren worden uitgedeeld. Op Thuisafgehaald kunnen afhalers de kok ‘een bedankje sturen’ en hierbij een review schrijven. Wanneer een kok bedankt wordt verschijnt dit op zijn of haar profiel, wat andere afhalers dan weer kunnen bekijken en lezen. Als de afhaler niet tevreden is, laat deze geen review achter. Door het aantal gedeelde maaltijden te vergelijken met het aantal bedankjes kunnen nieuwe afhalers vervolgens de kwaliteit van de kok beoordelen.

Deze reviews worden door afhalers graag gelezen, al zegt afhaler David er niet altijd even veel op te letten, maar zijn keuze voornamelijk te baseren op hoe het eten omschreven wordt (Interview

---

<sup>13</sup> Deze informatie is ook terug te vinden in bijlage 9.

<sup>14</sup> Deze informatie is ook terug te vinden in bijlage 9.

David, 2014: 1). Thuiskok Daisy zegt wel veel waarde te hechten aan goede reviews, zodat nieuwe afhalers weten dat ze bij haar aan het juiste adres zijn. Wanneer zij zelf afhaalt en iemand tegenkomt die al wel veel maaltijden heeft aangeboden, maar nog nooit een bedankje met review heeft gekregen, zegt zij liever verder te kijken en meer afstand af te leggen. Het reputatiesysteem van Thuisafgehaald is volgens haar dus wel belangrijk om te weten of je een kok kunt vertrouwen (Interview Daisy, 2014: 3).

Thuisafgehaald controleert ook de gegevens van de koks door in drie stappen gegevens te verzamelen:

“Om een kok te waarderen worden er drie vinkjes toegekend. De kok heeft een machtiging gegeven of heeft een bedrag met Ideal over gemaakt. Hierbij zijn de contact gegevens extra gecontroleerd. Dit vinkje heet "Gegevens gecheckt". De kok heeft zijn Facebook pagina gekoppeld aan het Thuisafgehaald profiel. Dit vinkje heet "Facebook gekoppeld". Het laatste vinkje krijgt de kok wanneer er een afhaler is geweest die de kok heeft bedankt. Dit vinkje heet "Tevreden afhalers". (Thuisafgehaald.nl: veelgestelde vragen, 2014)

De gegevens van afhalers worden niet verder gecontroleerd. Deze kunnen eenzelfde profiel aanmaken als koks, maar omdat dit ook met een bijnaam kan, niet verder gecontroleerd wordt en er geen beoordeling aan afhalers gegeven kan worden kan de kok niet zien hoe betrouwbaar de afhaler is. Daisy geeft aan dit niet erg te vinden en ook niet nodig te hebben, omdat ze zich niet voor kan stellen dat mensen via Thuisafgehaald manieren vinden om anderen op te lichten (Interview Daisy, 2014: 4). Ook lijkt het haar geen verstandig idee, omdat het mensen zou afschrikken mee te doen met platform:

“Dan zou ik dus als iemand iets afgehaald heeft bij mij daar iets over moeten schrijven. Maar wat zou ik daar dan over moeten schrijven? ‘Ja, ze hadden een bakje bij zich. Fijn.’ of ‘Vriendelijke man’. ‘Had contant geld bij zich, top’. Ik zou het moeilijk vinden om daar iets over te schrijven. Bovendien wordt het dan allemaal heel veel werk, dus dat knapt misschien ook wel weer af om het te gaan doen.” (ibidem: 3)

Ten slotte is er een beoordelingssysteem voor koks waarmee zij badges kunnen verdienen. Deze kunnen verdiend worden door bijvoorbeeld mee te doen aan activiteiten, te doneren aan de app van Thuisafgehaald of op andere manieren het platform te helpen. Deze badges worden vervolgens getoond op je profiel en kunnen gedeeld worden op Facebook. Thuiskok Daisy zegt daar niet veel waarde aan te hechten: “ik doe dit niet om op te scheppen en het is voor mij geen wedstrijd” (ibidem: 3). Dit systeem lijkt voor de opbouw van vertrouwen dus niet van groot belang.

#### 4.2.2 Afstand

De gebruikelijke afstand tussen aanbieder en afnemer is klein bij Thuisafgehaald. Dit is ook logisch vanuit praktisch oogpunt: wanneer je op grote afstand eten afhaalt is het minder snel, minder gemakkelijk en waarschijnlijk al koud wanneer je het eet. De afstand of precieze locatie van de afhaler wordt ook niet vermeld. Zowel David als Daisy geeft aan de locatie van de ander niet belangrijk te vinden in het vertrouwen en dit alleen vanuit praktisch oogpunt te benaderen: “Ik weet ook niet precies waar mensen vandaan komen, dat kom je ook niet te weten tenzij je het ze gaat vragen. Maar nee, als iemand kwaad in de zin heeft dan gaan ze sowieso niet vertellen waar ze wonen denk ik.” (Ibidem: 2).

Zowel de afhaler als de thuishok geven in de interviews aan zich niet te kunnen voorstellen dat er misbruik wordt gemaakt van anderen op platforms als Thuisafgehaald en dat er weinig mis kan gaan: “hoogstens dat iemand het niet lekker genoeg vond” (ibidem: 2). De mogelijke accountability lijkt hierdoor te vervallen zegt ook David: “Als iemand eten voor jou heeft gemaakt dat bij zijn weten gewoon lekker is, dan ga ik hem niet aanspreken op straat en zeggen ‘hee, ik vond het helemaal niet lekker’” (Interview David, 2014: 4). De reciprocity is ook hier volgens thuishok Daisy wel hoog, omdat wanneer je iemand ergens mee helpt en vertrouwen in diegene hebt, je dit waarschijnlijk ook weer terugkrijgt.

#### 4.2.3 Product

Op Thuisafgehaald wordt eten uitgewisseld, waardoor het de laagste vertrouwensdrempel heeft van de drie platforms, omdat je dit niet weer onbeschadigd terugverwacht. Wanneer je een portie eten verkoopt in een bakje dat iemand zelf meebrengt, heeft dit weinig persoonlijke risico's, wat David ook aangeeft:

“Ik kan gewoon geen manier verzinnen om opgelicht te worden, ik bedoel, stel dat er iemand is die zegt ‘ik ga hele goedkope producten halen en echt iets heel vies maken’. Dat doe je dan misschien 1 keer en dan heb je alsnog een halfuur in de keuken gestaan, of misschien wel 10 minuten als je het heel snel wilt doen, en dan heb je 3 euro verdiend. Ik kan me daardoor echt niet voorstellen dat mensen dit met hele slechte bedoelingen gaan doen.” (interview David, 2014: 2)

Door de aard van het product is het risico bij gebruik van dit platform dus laag. De vertrouwenskwestie bij Thuisafgehaald lijkt eerder te liggen in het feit dat afhalers tijdelijk bij de kok in huis worden uitgenodigd om hun bakje te vullen. Ze komen in jouw persoonlijke ruimte, waardoor het logisch lijkt dat hier meer vertrouwen voor nodig is. Maar ook hier ziet kok Daisy geen kwaad in omdat het voor diegene te veel moeite is voor wat het opbrengt en kwaadwillende mensen geen tijd zullen investeren in platforms als Thuisafgehaald:

“Ik voel me helemaal niet ongerust over de mensen die bij mij over de vloer komen. Weet je wat ik ook denk, mensen die kwaad in de zin hebben komen niet eens op dit soort platforms. Dat zijn niet de types die mee gaan doen aan dingen als Thuisafgehaald. Je moet er toch best veel voor doen; je moet een profiel aanmaken, je moet contact zoeken, je moet een pagina in de gaten houden. Dat is allemaal zo omslachtig, denk ik, voor iemand die van plan is bij mij te gaan inbreken bijvoorbeeld. [...] Het is overdag, dus wat moet iemand dan gaan doen, mij aanvallen ofzo? Nee, dan zou je wel een heel doordachte inbreker of iemand met kwaad in de zin zijn als je zo veel moeite gaat doen. Nee, als je mee gaat doen aan een platform als Thuisafgehaald dan durf je gewoon mensen te vertrouwen en dan ben je dus ook te vertrouwen. Anders geloof je ook niet in zo’n platform.” (interview Daisy, 2014: 4)

#### **4.2.4 Thuisafgehaald en vertrouwen**

Thuisafgehaald lijkt een bijzonder lage vertrouwensdrempel te hebben door de lage persoonlijke risico’s voor de gebruiker. Omdat het weinig moeite kost, niet duur is en weinig schade kan opleveren durft men het daarom al snel aan om op basis van een korte omschrijving van het eten met iemand in zee te gaan en een maaltijd af te halen. Het ratingsysteem is in de keuze voor een maaltijd misschien belangrijk, maar hoeft volgens de gebruikers niet doorslaggevend te zijn. Aangegeven wordt dat de bedankjes voornamelijk als extra bevestiging worden gebruikt, niet als voorwaarde. De afstand is ook belangrijk, maar vooral vanuit praktisch oogpunt: je wilt snel, gezond, lekker en makkelijk eten afhalen voor een lagere prijs dan afhaalrestaurants. Ook zeggen de gebruikers op dit platform weinig vertrouwen nodig te hebben omdat ze ervan uitgaan dat mensen die dit gebruiken “toch geen kwaad in de zin hebben”. Door de aard van het product en de manier waarop het platform is opgezet zijn de risico’s laag.

### **4.3 SNAPPCAR**

Snappcar is in 2011 opgericht als particulier autoverhuurbedrijf. Gebruikers kunnen er hun auto delen met andere gebruikers, tegen een vergoeding die ze zelf bepalen aan de hand van de waarde van het voertuig. Tegenwoordig gebruiken ruim 40.000 Nederlanders het platform, waarvan 33.000 gebruikers alleen auto’s zoeken, zonder hun eigen auto aan te bieden. Het doel van het bedrijf is naar eigen zeggen idealistisch. Ze willen het aantal auto’s in Europa verminderen met 1 procent, omdat niet iedereen volgens hen een auto hoeft te bezitten (Van Leeuwen, 2014). Gebruikers maken een persoonlijk profiel aan op de website, waarop ze naast basisgegevens en een pasfoto ook een kopie van hun rijbewijs moeten uploaden. Ook is er de mogelijkheid een verhaaltje over jezelf te typen en andere social media-accounts aan je profiel te linken.



Wanneer een gebruiker zijn of haar auto wil uitlenen kan deze met bijbehorende gegevens op Snappcar worden gezet. Wanneer een gebruiker vervolgens een auto wil huren kan deze een locatie invullen, waarop een lijst met beschikbare auto's in de buurt gepresenteerd wordt. Wanneer de keuze is gemaakt kan de huurder direct een boekingsvoorstel doen volgens een ingebouwde functie of eerst een vraag sturen naar de gebruiker via de mailfunctie. Als vervolgens is kortgesloten of de auto beschikbaar is, wordt een afspraak gemaakt om de auto op te halen.

#### **4.3.1 Technologische maatregelen**

Snappcar heeft verschillende technische oplossingen verzonnen om de gebruikers garantie te kunnen geven. Zo hebben ze persoonlijke profielen met een identiteitscontrole, verzamelen ze verschillende gegevens ter identificatie, foto's en een contactfunctie om direct contact op te kunnen nemen met andere gebruikers. Ook wordt er gebruik gemaakt van een ratingsysteem, waarbij auto's en verhuurders beoordeeld kunnen worden door zowel het toekennen van sterren als het schrijven van reviews. Daarnaast heeft Snappcar extra veiligheidsmaatregelen getroffen in de vorm van een allrisk verzekering met pechhulp en heft verschillende boetes op misbruik. Deze verschillende maatregelen zal ik hier eerst bespreken.

De verhuurder van de auto moet verschillende gegevens over zichzelf en de auto doorgeven. Bij het profiel van de auto horen bijvoorbeeld gegevens over de auto als het merk, model en bouwjaar, maar ook kilometerstand en het aantal zitplaatsen. Vervolgens moeten een aantal foto's van de auto worden geüpload en worden bankgegevens ingevuld, waarna je een huurprijs per dag kunt bepalen. Op het persoonlijk profiel wordt gevraagd om een foto, een kopie van je paspoort en/of rijbewijs en ook is het mogelijk jezelf voor te stellen met een verhaaltje. Ook kan de verhuurder aangeven hoeveel kilometers er maximaal met de auto gereden mogen worden en kan deze bijvoorbeeld een minimumleeftijd voor huurders instellen.

Ook huurders moeten Snappcar van bepaalde gegevens voorzien. Het gebruikersprofiel is vrijwel hetzelfde als bij verhuurders, al moeten huurders verplicht een rijbewijs uploaden, waar bij de verhuurder een paspoort afdoende is. Ook wordt het door Snappcar aan zowel huurders als verhuurders aangeraden om je profiel te linken aan sociale media als Facebook, Twitter en LinkedIn en je profiel zo compleet mogelijk te maken. Op deze manier zijn gebruikers door de bevestiging van identiteit zekerder dat ze een betrouwbaar persoon voor zich hebben, waardoor je meer kunt huren of verhuren, omdat diegene dan weet waar hij aan toe is (Snappcar: tips voor de verhuurder, 2014)<sup>15</sup>.

Daarnaast biedt Snappcar een allrisk verzekering aan, die gebruikers verplicht afsluiten. Voor deze verzekering moet bij de eerste afspraak tussen huurder en verhuurder een contract getekend worden, waarbij deze het eens moeten worden over de toestand van de auto. Deze wordt vooraf dus

---

<sup>15</sup> De informatie op deze pagina is ook te vinden in bijlage 10.

gecontroleerd. Wanneer de auto wordt teruggebracht wordt dit nogmaals gedaan en kan eventuele schade worden aangegeven bij de verzekering. Ook valt pechhulp onderweg binnen deze verzekering. Naast de verzekering worden ook boetes gegeven voor misbruik. Dit kan bijvoorbeeld zijn voor een teveel aan gereden kilometers, maar ook voor het te laat afzeggen van een afspraak. Een uitgebreid overzicht van de verzekering en boetes is te vinden in bijlage 10.

Volgens Snappcar-huurder Sanne scheppen de reviews over een auto vooral onbewust vertrouwen. Ze zegt dat de reviews voornamelijk positief zijn en daardoor niet te weten of deze altijd betrouwbaar zijn:

“Je kijkt ook wel een beetje naar de recensies die er geschreven kunnen worden over zo’n verhuurder. Maar die zijn eigenlijk altijd wel positief, er staan eigenlijk nooit dingen bij van ‘de auto was flut en de auto ook’ en ‘dat doen we niet meer’. Maar meer ‘nouja er is wel iets voorgevallen, maar het is netjes opgelost’ dus ik weet niet of je daar wel helemaal van moet uitgaan.” (Interview Sanne, 2014: 1)

De andere maatregelen, de verzekering, boetes en identiteitscontrole zegt zij wel prettig te vinden, hoewel het contact met de verhuurder ook belangrijk is: “Ik denk dat het een beetje een combinatie is van het contact dat je met de verhuurder hebt en dat je altijd wel kunt terugvallen op Snappcar en op de verzekering.” (ibidem: 2). Door deze maatregelen zegt ze weinig na te denken over het vertrouwen in de persoon achter de auto, omdat alles op Snappcar zo goed geregeld en uitgedacht is.

Snappcar-verhuurder Coen zegt potentiële huurders wel op alle vlakken te controleren bij een huurverzoek. Wanneer iemand zijn te huur aangeboden Lotus Elise<sup>16</sup> wil huren, maakt hij van alle door Snappcar aangeboden controlesystemen gebruik:

“Eerst heb ik gekeken of deze persoon al andere auto’s had gehuurd in het verleden. Deze persoon had al eerder een Maserati gehuurd, of er goede referenties zijn gegeven, beide kanten op. Ik heb hem een persoonlijk berichtje gestuurd eerst, zo van ‘luister: wie ben je, wat is het plan en hoe sta je hierin’. Daarna hebben we nog een telefoongesprek gehad. [...] En Snappcar is dan het derde punt, aan Snappcar vind ik het wel goed dat je ook op het laatste moment nog nee kunt zeggen. Dus op het moment dat hij hier aankomt, kan ik nog zeggen ‘luister: nee, sorry’. En het andere is, ik heb gezegd: ‘de minimale leeftijd is 35’. Dus laten we zeggen, iemand die de wilde rij-jaren al gehad heeft, wat ervaring heeft. Dus ik heb eigenlijk wat ‘hurdles’ ingebracht voor ik mijn auto verhuur.” (Interview Coen, 2014: 1)

---

<sup>16</sup> Een door Lotus gebouwde innovatieve open sportwagen, zie: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Lotus\\_Elise](http://nl.wikipedia.org/wiki/Lotus_Elise).

Ook buiten de mogelijkheden van het platform om controleert hij de huurder. Zo zegt hij een telefoongesprek met diegene te voeren en diegene te googlen om te zoeken naar meer informatie. Hij wil hiermee voorkomen dat er iets misgaat, omdat, hoewel er een verzekering wordt aangeboden, hij achteraf geen energie meer wil steken in de transactie. Het liefst wil hij dan ook dat Snappcar nog meer controlesystemen inbouwt op het platform, waarbij naast uitgebreidere profielen zelfs gegevens van politie en overheid geïncorporeerd zouden moeten worden om maximale zekerheid te hebben over de betrouwbaarheid van de huurder (ibidem: 1-2).

Deze gebruiker geeft dus aan dat de mogelijkheden van het systeem voor hem niet genoeg zijn om voldoende vertrouwen op te bouwen. Het platform staat hem niet toe een beeld van de huurder te vormen dat compleet genoeg is om over te gaan op transactie, waardoor hij buiten het platform naar andere mogelijkheden zoekt. De verzekering zegt hij niet voldoende zekerheid te vinden, omdat deze niet voorkomt maar geneest. Om vertrouwen te krijgen in de persoon moet het platform vooraf meer informatie mogelijk maken om zijn vertrouwen te kunnen vergroten (ibidem: 2).

#### **4.3.2 Afstand**

De afstand tussen de huurder en verhuurder op Snappcar kan verschillen op basis van het vertrekpunt van de huurder, omdat deze ook vanaf andere plaatsen dan hun huisadres auto's kunnen huren. Bij een eerste zoekopdracht voor een auto kan de huurder een postcode opgeven, waarop Snappcar een lijst met auto's in de buurt selecteert. Dat iemand bij je in de buurt woont, is echter voornamelijk uit praktisch oogpunt belangrijk, zegt huurder Sanne. Zij zegt weinig waarde te hechten aan het feit of de huurder dichtbij haar woont of niet, en verwijst hierbij weer terug naar hoe goed alles gecontroleerd wordt op Snappcar, waardoor ze weinig vertrouwen nodig heeft (Interview Sanne, 2014: 3). Hierdoor kan er volgens haar weinig misgaan. Mocht dit wel gebeuren, wordt alles via Snappcar geregeld, waardoor de vermeende accountability van ondergeschikt belang is. Wel zegt ze te merken dat mensen graag dingen voor elkaar doen, ook vanuit het oogpunt dat anderen dit dan ook voor hen zullen doen. De reciprocity is daarom op Snappcar zeker aanwezig. Een ervaring waarbij een auto op het laatste moment werd afgezegd werd door de door haar genoemde verhuurder opgelost door in eigen kring naar een vervangende auto te zoeken (ibidem: 2). Zo worden problemen in haar optiek altijd netjes opgelost door de verhuurders:

“je merkt ook echt dat al die mensen hun werk gewoon super super super super serieus nemen, dat vind ik ook echt heel mooi om te zien. Niemand gooit er met de pet naar of is te laat op een afspraak en het is nooit dat de auto niet in orde is, behalve dan die keer dat die auto in de garage moest blijven, maar daar kan zij zelf ook niets aan doen. Zij had juist gedacht dat die auto weer helemaal pico bello uit die garage zou komen en dat hij zijn werk voor mij weer helemaal goed zou doen.” (ibidem: 4)

Verhuurder Coen zegt afstand ook niet belangrijk te vinden, maar meer waarde te hechten aan het rijprofiel van de huurder: Het maakt niet uit of je uit Amsterdam of Rotterdam komt, maar wat is jouw rijprofiel en past dat bij wat ik zoek.” (Interview Coen, 2014: 2). De sociale afstand is wel belangrijk, geeft hij hierbij aan. Aan zijn Facebookvrienden en burens zegt hij zijn auto wel te willen uitlenen zonder het hele controleproces te doorlopen, omdat hij hier meer vertrouwen in heeft omdat deze mensen ook na deze transactie nog een relatie met hem zullen hebben:

“dan heb je een sociale cirkel, bijvoorbeeld je burens. En dan heb je zeg maar een ‘ongoing relationship’, dus na deze transactie hebben we daarna ook graag nog een relatie. En daardoor zorg je er beide voor dat het niet fout gaat, want dan kun je er meer mee verliezen dan je ermee kunt winnen. Dus dat loopt goed, maar als je dat doet met vreemden, die elders wonen en waar je de antecedenten niet van kent, dan heb je gelijk iets van ‘waarom zou ik daar mijn best voor doen’” (ibidem: 3)

Hoewel een reputatiesysteem als dat van Snappcar de functie moet hebben om deze *ongoing relationship* online na te bootsen, werkt dit dus niet in alle gevallen even goed. Enkel de gegevens van gebruikers en een aantal reviews zijn voor zijn vertrouwen niet genoeg. Die gegevens, ook al zijn ze gecontroleerd, zijn volgens hem enkel een bevestiging dat je bent wie je bent. Op deze manier is echter nog niet duidelijk wat voor persoon dit is, hij als verhuurder wil een beeld kunnen krijgen van de huurder en het gevoel hebben dat de *sociale* afstand klein is.

#### 4.3.3 Product

Omdat op Snappcar auto's worden verhuurd bestaat de kans dat de emotionele waarde van het product zo hoog is dat de verhuurder er meer moeite mee heeft deze uit te lenen. Dit wordt door Snappcar misschien deels ondervangen door de mogelijkheid van het stellen van een minimumleeftijd. Verhuurders kunnen huurverzoeken ook altijd afwijzen, mochten ze, bijvoorbeeld op basis van het profiel van een potentiële huurder, niet met een persoon in zee willen gaan. Sanne zegt echter dat de meeste mensen waarvan zij een auto heeft gehuurd niet erg emotioneel gehecht zijn aan hun voertuig, en dat dit eigenlijk ook al blijkt uit het feit dat ze deze willen verhuren:

“De meesten hebben ook wel zoiets van ‘dit is ook geen nieuwe auto meer, dus mij maakt een deukje meer of minder eigenlijk ook niet heel veel uit’. Ja hij wordt toch verhuurd en het kan allemaal toch altijd wel gebeuren, dus er hangt eigenlijk ook altijd wel een relaxte sfeer omheen. En toch, als ik wat doe met die auto, stel dat ik er een deuk in rijd, dan wordt dat toch allemaal wel geregeld door Snappcar met die verzekering.” (Interview Sanne, 2014: 2)

Dit is een ander verhaal bij een auto met hogere waarde, zowel financieel als emotioneel. Verhuurder Coen verhuurt zijn dure sportwagen voor €250 euro per dag, en geeft aan dat het, omdat hij het voertuig ooit als cadeau heeft gekregen, moeilijk voor hem zou zijn wanneer hier door iemand schade aan wordt gereden (Interview Coen, 2014: 1). Daarom zegt hij ook aan te dringen op de uitgebreidere persoons- en rijprofielen van de verhuurder:

“Als je een oude Volvo hebt van 10 jaar oud zeg je ‘nou, neem maar mee voor drie tientjes per dag’, geen probleem. Maar als je een andere auto hebt wil je gewoon niet hebben dat iemand daarmee gaat scheuren, of de potentie heeft om dat te gaan doen. Dus je wilt per auto kunnen bekijken aan wat voor type persoon je wilt huren.” (ibidem: 2)

De aard van het product lijkt in het geval van Snappcar dus groot verschil te maken in de hoeveelheid vertrouwen die nodig is en hoe gemakkelijk dit wordt opgebouwd. De ene auto is de andere niet: een auto met lagere waarde wordt gemakkelijk uitgeleend omdat er kan worden teruggevallen op de verzekering, bij een auto met hogere waarde is dit lastiger. Dit zal ook verschillen per persoon; een verhuurder kan meer gehecht zijn aan zijn oude auto van lage waarde dan een andere verhuurder aan zijn splinternieuwe sportauto.

#### **4.3.4 Snappcar en vertrouwen**

Hoewel auto's een hoge financiële waarde hebben en voor sommige mensen ook een belangrijk bezit zijn worden er toch bijzonder veel auto's aangeboden, ook duurdere en luxere modellen. Dit lijkt in eerste instantie te liggen aan het feit dat Snappcar veel controleert; de gebruikersprofielen met links naar sociale media, het reputatiesysteem met beoordelingen en de geboden zekerheid in de vorm van een verzekering. In vergelijking met de andere platforms heeft Snappcar veel technische maatregelen genomen om haar gebruikers te voorzien van mogelijkheden vertrouwen op te bouwen. Voor veel gebruikers is dit genoeg, zo geeft ook Sanne aan. Veel gebruikers vertrouwen op Snappcar en geloven dat deze altijd mogelijkheden biedt om problemen op te lossen. Echter wordt de vertrouwensdrempel hoger wanneer het om duurdere of dierbare auto's gaat, waardoor sommige gebruikers, zoals in het geval van Coen, de geboden controlesystemen niet genoeg vinden en buiten het platform naar meer informatie gaan zoeken om een completer beeld te krijgen.

De afstand is op Snappcar in eerste instantie belangrijk uit praktisch oogpunt, vooral voor de huurders is het van belang dat de auto in de buurt is. Voor verhuurders is volgens Coen vooral de sociale afstand belangrijk, het gevoel dat je iemand kent. Hierbij wordt aangegeven dat burens inderdaad makkelijker te vertrouwen zijn, omdat deze rekening te houden hebben met de toekomst,

waardoor accountability en reciprocity een belangrijke rol gaan spelen. De geografische afstand is hierbij van ondergeschikt belang, maar draagt in het geval van de burens wel bij aan de relatie.

Ten slotte is de aard van het product bij Snappcar een cruciaal punt. Hoewel veel gebruikers aangeven op Snappcar te vertrouwen en hun auto gemakkelijk uit lijken te lenen, is dit niet voor iedereen het geval. Het type auto draagt hiermee zeker bij aan de hoogte van de vertrouwensdrempel; wanneer het een waardevol voertuig betreft moeten er meer obstakels overwonnen worden.

#### **4.4 VERTROUWEN OP PEER-TO-PEER MARKETPLACES**

Op Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar wordt op verschillende manieren vertrouwensopbouw gefaciliteerd. In het geval van Peerby zijn er weinig controlemechanismen in het platform ingebouwd en wordt vertrouwen voornamelijk tussen de gebruikers zelf gecreëerd door een gepersonaliseerde hulpvraag en kennismaking via de chatfunctie. Gebruikers van Thuisafgehaald vertrouwen naast persoonlijke profielen voornamelijk op een beoordelingssysteem op basis van bedankjes; wanneer een afhaler tevreden is laat deze een positieve review achter. Snappcar heeft meer vertrouwenssystemen ingebouwd en maakt naast de persoonlijke profielen gebruik van een reputatiesysteem met sterren en reviews, een chatfunctie en biedt daarnaast extra zekerheid door een verzekering aan te bieden.

Hoewel Peerby geen bewuste vertrouwensmechanismen heeft ingebouwd in het platform, leren gebruikers elkaar via de chat en de woordkeuze in de hulpvraag toch goed genoeg kennen om elkaar met hun spullen te vertrouwen. De afstand tussen de gebruikers en daarmee de accountability lijkt hierin doorslaggevend; gebruikers geven aan het een prettig idee te vinden dat leners in de buurt wonen, zodat deze op hun gedrag aangesproken kunnen worden mocht er iets misgaan. Het type producten dat er wordt aangeboden maakt dit ook gemakkelijker. Omdat het voornamelijk om kleine dingen gaat die in en om het huis gebruikt worden is de waarde hiervan laag, waardoor de vertrouwensdrempel lager is. Ook wordt er gezegd dat men elkaar graag helpt; gebruikers gaan uit van het goede gedrag van anderen.

Op Thuisafgehaald speelt hetzelfde: de risico's van het aanbieden en afnemen van een maaltijd zijn laag. Een maaltijd hoeft niet onbeschadigd aan de aanbieder geretourneerd te worden en de waarde hiervan is laag. De aard van het product maakt daarmee dat er weinig vertrouwen nodig is. De afstand speelt hier minder een rol dan bij Peerby; hoewel het vanuit praktisch oogpunt belangrijk is dat een maaltijd dichtbij wordt aangeboden, is dit volgens gebruikers voor het vertrouwen van minder belang. De technische oplossingen voor vertrouwensopbouw worden hier dan ook voornamelijk gebruikt ter bevestiging; er is weinig vertrouwen nodig, maar afhalers hebben graag de bevestiging dat het eten goed gewaardeerd wordt door anderen.

In het geval van Snappcar speelt de aard van het product een grote rol. Hoewel het bij alle aanbieders om een gelijksoortig product gaat, namelijk auto's, kunnen deze in financiële en emotionele waarde in grote mate van elkaar verschillen. Een auto van lage waarde heeft een lagere vertrouwensdrempel dan wanneer er een hogere waarde is, of wanneer de eigenaar aan zijn voertuig gehecht is. Het reputatiesysteem van Snappcar wordt vooral door de aanbieders van auto's dan ook belangrijk gevonden om de afnemers te leren kennen. Het verkleinen van de sociale afstand lijkt hierin cruciaal: de verhuurder gaf aan het idee te willen hebben dat het rijprofiel van de huurder bij zijn eigen profiel paste, zodat de verwachtingen van beide gebruikers overeen komen en het idee van accountability ontstaat.

De verschillende factoren, de technologie, lokaliteit en aard van het product, beïnvloeden dus individueel het vertrouwen, maar ook elkaar. In het geval van een product van hogere emotionele of financiële waarde ontstaat een hogere vertrouwensdrempel, waardoor de behoefte ontstaat de sociale afstand tussen aanbieder en afnemer te verkleinen. Om deze afstand te verkleinen kunnen daarom verschillende technische vertrouwensmechanismen worden gebruikt om de gebruikers de kans te geven elkaar beter te leren kennen en zo tot een succesvolle transactie te komen.

## 5 CONCLUSIE

---

Gebruikers van peer-to-peer marketplaces delen producten met elkaar die ze normaliter zouden moeten kopen. Deze gebruikers kennen elkaar niet, ze ontmoeten elkaar op het platform en spreken met elkaar de voorwaarden van de transactie af. Deze afspraken worden online op het platform gemaakt over materiële zaken, die tot uiting komen in de fysieke wereld. Er is hierbij geen tussenpersoon of bedrijf die deze transactie in goede banen leidt, of waarop de gebruikers kunnen terugvallen wanneer er iets misgaat. Deze transacties zijn daarom niet te vergelijken met offline transacties. Ook is er een wezenlijk verschil met online samenwerking op bijvoorbeeld open source communities door de transitie naar de offline wereld en bijvoorbeeld online aankopen via een webshop door het peer-to-peer karakter van de platforms.

Daarom is er een andere vorm van vertrouwen nodig, waarvan de opbouw op de platforms moet worden gefaciliteerd. Omdat rating- en reputatiesystemen in veel literatuur wordt genoemd als oplossing voor dit vertrouwensprobleem is de invloed hiervan in dit onderzoek onderzocht. Omdat het materiële producten betreft die in de offline wereld consequenties met zich meebrengen is daarnaast gekeken naar de invloed van de aard van het product en de afstand tussen de gebruikers, de lokaliteit. Op basis van deze invloedsfactoren is een drietal platforms gekozen om in een platformanalyse, ondersteund door expertgesprekken met gebruikers, uit te diepen: Peerby, Thuisafgehaald en Snappcar. Deze platforms zijn gekozen op basis van hun vertrouwensdrempel: ervan uitgaande dat er

een lage vertrouwensdrempel bestaat voor het afnemen of aanbieden van een maaltijd, een hogere voor het uitlenen van je auto en wisselende drempels bij Peerby door het aanbod van verschillende producten. Ook is in de keuze hiervoor rekening gehouden met de hoeveelheid controle, regels en vertrouwenssystemen en de nabijheid van het aangeboden product ten opzichte van de afnemer.

Op de verschillende platforms wordt op uiteenlopende manieren vertrouwen opgebouwd. De technologie speelt hierin in verschillende mate een rol. In het geval van Peerby zijn er weinig technische mogelijkheden specifiek voor vertrouwensopbouw aanwezig. Hoewel er persoonlijke profielen voor de gebruikers zijn, zijn deze beperkt en onvoldoende om een compleet beeld te vormen. Het platform nodigt gebruikers daarom uit gebruik te maken van de chatfunctie om elkaar te leren kennen. Gebruikers zelf geven aan ook waarde te hechten aan de manier waarop de hulpvraag is opgezet; de beweegredenen achter het verzoek zijn belangrijk, evenals het taalgebruik en wat er precies met de spullen ondernomen wordt. Hoewel er dus vanuit het platform weinig gedaan wordt om vertrouwen op te bouwen, zijn de huidige mogelijkheden voor gebruikers voldoende om transacties aan te durven. Ze maken hierbij wel gebruik van het platform, maar baseren hun vertrouwen voornamelijk op hun eigen intuïtie; wanneer het verhaal in de hulpvraag onvoldoende is kan de informatie worden aangevuld met vragen in de chat. De gebruikers kunnen de invloed van de technologie hiermee naar eigen behoefte aanpassen.

Bij Thuisafgehaald zijn ook persoonlijke profielen aanwezig, maar deze zijn net als bij Peerby beperkt en minder persoonlijk door de mogelijkheid voor een andere naam dan je eigen te kiezen. Wel wordt er gebruik gemaakt van een beoordelingssysteem in de vorm van bedankjes; bij een positieve ervaring wordt er een review geschreven. Er is geen chat- of mailfunctie aanwezig, maar gebruikers geven aan dit ook niet nodig te hebben. Omdat de vertrouwensdrempel laag is zijn de technische mogelijkheden voor vertrouwensopbouw minder belangrijk.

Snappcar is het platform dat de meeste technische mogelijkheden heeft voor vertrouwensopbouw. Naast de persoonlijke profielen met foto, gelinkte social mediaprofielen en identiteitsverificatie biedt het ook een reputatiesysteem voor zowel aanbieder als afnemer, en voegt als extra zekerheid voor beide partijen een verzekering en boetesysteem toe. Op deze manier hebben gebruikers het idee dat er weinig mis kan gaan zonder dat daar een oplossing voor is. Gebruikers geven ook aan dit belangrijk te vinden, aanbieders in grotere mate dan afnemers van auto's. De verhuurder gaf in het interview zelfs aan het aantal mogelijkheden te klein te vinden. De invloed van de technologie is in het geval van Snappcar dus groot, en dient vooral om een gevoel van accountability te creëren.



De lokaliteit van het aangeboden product ten opzichte van de afnemer heeft op de platforms ook wisselende invloed op het vertrouwen. Peerby is gebaseerd op transacties tussen burens, waardoor de producten relatief dichtbij aangeboden worden. Gebruikers geven ook aan dit een prettig idee te vinden, omdat de mogelijkheid bestaat anderen op hun gedrag aan te spreken mocht er een probleem ontstaan. De nabijheid van de andere gebruikers speelt bij Peerby dus zowel in praktische als emotionele zin een rol: het is gemakkelijker iets uit te lenen aan je buurman dan aan iemand in een andere stad. Ook bij Thuisafgehaald is dit het geval, al speelt de emotionele kant hier door de lage vertrouwensdrempel een minder grote rol. Nabijheid wordt voornamelijk vanuit praktisch oogpunt gewaardeerd. Ditzelfde geldt voor Snappcar, andere factoren als het rijgedrag en het profiel van de andere gebruiker zijn van groter belang dan de afstand voor het vertrouwen.

De aard van het product is in het geval van Peerby moeilijk te beoordelen. De gebruikers geven aan voornamelijk kleine producten uit te wisselen van lage emotionele en financiële waarde. Wanneer het gaat om een product dat waardevoller is, wordt de vertrouwensdrempel hoger en daarmee de behoefte aan meer informatie over de andere gebruiker groter. Bij Thuisafgehaald is de zowel de financiële als de emotionele waarde van het product laag. De vertrouwensdrempel voor het afnemen of aanbieden van een maaltijd is hierdoor ook minder hoog, waardoor de aard van het product op Thuisafgehaald minder van invloed is dan bij de andere platforms. Bij Snappcar is deze invloed groter; de waarde van auto's op dit platform verschilt, waardoor de vertrouwensdrempel ook kan wisselen. Bij een auto van hoge waarde geven gebruikers aan meer moeite te hebben een andere gebruiker te vertrouwen, waardoor meer informatie over diegene nodig is.

De verschillende invloedsfactoren zijn dus in wisselende mate van belang, omdat ze van elkaar afhankelijk zijn. Bij Thuisafgehaald is de waarde van het product laag, waardoor minder belang gehecht wordt aan de nabijheid en vermeende accountability en daarmee minder technische hulp van vertrouwenssystemen nodig is. In het geval van Snappcar kan de waarde van het product dusdanig hoog zijn dat de aanbieder de sociale afstand tussen huurder en verhuurder zo klein mogelijk wil maken door een compleet beeld van diegene te creëren. Zo worden de risico's vooraf verkleind. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de verschillende mogelijkheden in de technologie, die in sommige gevallen zelfs te beperkt bleek voor verhuurders. Afhankelijk van verschillende factoren zijn dus wisselende vertrouwensdrempels te onderscheiden, die wederom in verschillende mate beïnvloed worden door een samenspel van de technologie, lokaliteit en de aard van het product.

Vertrouwen ontstaat op peer-to-peer marketplaces tussen de deelnemers, wat inhoudt dat deze samenwerken om de vertrouwensdrempel te bepalen en deze te overwinnen. Het platform zelf biedt

hier de mogelijkheden voor, maar de gebruikers bepalen in welke mate deze nodig zijn. Er bestaat invloed vanuit de technologie, maar die is afhankelijk van de aard van het product en de sociale afstand.

Zoals Keymolen al stelde moet er bij deze omgevingen rekening gehouden worden met de invloed van het systeem en haar mogelijkheden. Keymolen gaf in haar onderzoek zowel aanleiding als handvatten om vertrouwen op een andere manier te analyseren. Door in dit onderzoek de verschillende platforms te analyseren en rekening te houden met hun affordances hoop ik een waardevolle toevoeging te hebben gegeven aan het onderzoeksveld. De ondersteuning van deze analyses met gesprekken met gebruikers en oprichter Daan Weddepohl gaf mij de mogelijkheid meer inzicht te krijgen in de perceptie van vertrouwensopbouw in de praktijk en daarmee de invloed van de verschillende factoren uit meerdere perspectieven te benaderen.

## 6 BIBLIOGRAFIE

---

- Albinsson, Pia, and Yasanthi Perera. "Alternative marketplaces in the 21<sup>st</sup> century: building community through sharing events." *Journal of Consumer Behaviour* 11. 2012: 303-315.
- Arrington, Michael. "The Moment of truth for Airbnb as user's home is utterly trashed". *Techcrunch*. 27 juli 2011. 22-06-2014 via <http://techcrunch.com/2011/07/27/the-moment-of-truth-for-airbnb-as-users-home-is-utterly-trashed/>.
- Belk, Russell. "You are what you can access: sharing and collaborative consumption Online." *Journal of business research* xxx. 2013: 1-6.
- Boomen, van, Marianne, and Ann Sophie Lehmann. "Material object analysis." *Doing New Media Studies*. 2014. 13-07-2014 via <http://www.newmediastudies.nl/pdf/Doing%20New%20Media%20Studies%20Syllabus.pdf>.
- Botsman, Rachel. "The currency of the new economy is trust." *TedTalk*: 24 september 2012. Video. 21-05-2013 via: <http://youtu.be/kTqgiF4HmgQ>.
- Botsman, Rachel, and Roo Rogers. *What's Mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. New York: HarperCollins Publishers, 2010.
- Brennen, Bonnie. *Qualitative research methods for media studies*. New York: Routledge, 2013.
- Catulli, Maurizio. "What uncertainty?: Further insight into why consumers might be distrustful of product service systems." *Journal of Manufacturing Technology Management* 23(6). 2009: 780 – 793.
- Deutsch, Morton. "Trust and suspicion." *The Journal of Conflict Resolution* 4(2), 1958: 265-279.
- Dowling, Robyn, and Catherine Simpson. "'Shift – the way you move': reconstituting Automobility". *Continuum: journal of media and cultural studies* 27(3), 2013: 421-433.
- Flick, Uwe. *Introduction to Qualitative Research*. London: SAGE, 2009.
- Freitag, Markus, and Richard Traunmüller. "Spheres of trust: An empirical analysis of the foundations of particularised and generalised trust." *European Journal of Political Research* 6(48), 2009: 782–803.
- Gansky, Lisa. *The mesh: Why the future of business is sharing*. New York: Penguin, 2010.
- Glind, van de, Pieter. "The Consumer Potential of Collaborative Consumption." MS thesis. Utrecht University, Utrecht, 2013.
- Jenkins, Henry. "Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21<sup>st</sup> Century." *MacArthur Foundation*, 2006.
- Jenkins, Henry, and Mirko Schäfer. "Bastard culture!: An interview with Mirko Tobias Schäfer."

- Henryjenkins.org. 13 mei 2013. 13-7-2014 via <http://henryjenkins.org/2013/05/bastard-culture-an-interview-with-mirko-tobias-schafer-part-one.html>.
- Keymolen, Esther. "Trust and Technology in Collaborative Consumption. Why it is not just about you and me." *Bridging Distances in Technology and Regulation*. Ed. Ronald Leenes & Eleni Kosta. Oisterwijk: WLP, 2013: 135-150.
- Lauterbach, Debra et al. "Surfing a web of trust: reputation and reciprocity on couchsurfing.com." *CSE '09 Proceedings of the 2009 International Conference on Computational Sciences and Engineering* 04. 2009: 346-353.
- Leeuwen, Rob van. "Het Nederlandse deelsucces van Snappcar in cijfers." *Mt.nl*. 10 maart 2014. 01-06-2014 via <http://www.mt.nl/479/85925/dossier-mt500/het-nederlandse-deelsucces-van-snappcar-in-cijfers.html>
- Leismann, Kristin et al. "Collaborative Consumption: Towards a Resource-Saving Consumption Culture." *Resources* 2. 2013: 184-203.
- Luhmann, Niklas. *Trust and power*. Ed. H. Davis, J. Raffan & K. Rooney. Avon, Great Britain: Pitman Press, 1979.
- Macy, Michael, and John Skvoretz. "The Evolution of Trust and Cooperation between Strangers: A Computational Model". *American Sociological Review* 63(5). 1998: 638-660.
- Malaga, Ross. "Web-based reputation management systems: problems and suggested solutions" *Electronic commerce research* 1. 2001: 403-417.
- McKnight, Harrison et al. "Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology." *Information Systems Research* 13(3). 334-359.
- Möllering, G. (2001). The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 2(35). 2001: 403-420.
- Peerby.com. "Over Peerby." *Peerby.com*. Web. 2014, 15-06-2014 via <http://blog.peerby.com/over-peerby/>.
- Peerby.com. "FAQ: Wat is het verschil tussen Peerby en andere uitleenplatforms?" *Peerby.com*. Web. 2014, 15-06-2014 via <http://support.peerby.com/customer/portal/articles/1497056-wat-is-het-verschil-tussen-peerby-en-andere-uitleenplatforms->.
- Rachelbotman.com. "About." *Rachelbotsman.com*. Web. 2014,10-05-2014 via <http://www.rachelbotsman.com/>.
- Resnick, Paul et al. "Reputation Systems". *Communications of the ACM* 43(12). 2000: 45-48.
- Rijsewijk, van. Sebastiaan. "P2p-sharing: de consument wordt deeltijd-ondernemer." *Frankwatching.com*. 26 maart 2013, 21-05-2014 via

- <http://www.frankwatching.com/archive/2013/03/26/p2p-sharing-de-consument-als-deeltijdondernemer/>
- Schulist, Katherine. "Collaborative Consumption: A New Form of Consumption in a Changing Economy." MS thesis. University of North Carolina, Wilmington, 2012.
- Schäfer, Mirko Tobias. *Bastard Culture! How User Participation Transforms Cultural Production*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 2011.
- Simpson, Catherine. "Cars, climates and subjectivity: car sharing and resisting hegemonic automobile culture?" *M/C Journal* 12(4). 2012.
- Snappcar.com. "Tips voor de verhuurder." *Snappcar.com*. Web. 2014, 13-06-2014 via <http://www.snappcar.nl/verhuur-tips>.
- Tapscott, Don, and Anthony Williams. *Wikinomics: How mass collaboration changes everything*. New York: Penguin, 2006.
- Thuisafgehaald.nl. "Veelgestelde vragen." *Thuisafgehaald.nl*. Web. 2014, 15-06-2014 via <http://www.thuisafgehaald.nl/veelgestelde-vragen/item10734>.
- Thuisafgehaald.nl. "Over ons." *Thuisafgehaald.nl*. Web. 2014, 15-06-2014 via <http://www.thuisafgehaald.nl/over-ons/item42196>.
- Thuisafgehaald.nl. "Hoe werkt het." *Thuisafgehaald.nl*. Web. 2014, 15-06-2014 via <http://www.thuisafgehaald.nl/hoe-werkt-het/item144>.
- Walsh, Bryan. "10 Ideas that Will Change the World: Today's Smart Choice: Don't Own. Share". *TIME Magazine*. 17 maart 2011, 13-06-2014 via [http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521\\_2059717,00.html](http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521_2059717,00.html).
- Zheng, Jun et al. "Trust without Touch: Jumpstarting long-distance trust with initial social activities". *Confidence and trust* 4(1). 2002: 141-146.

## 7 BIJLAGEN

---

7.1	Bijlage 1: Transcript interview Daan Weddepohl, oprichter Peerby.....	47
7.2	Bijlage 2: transcript interview Philip, afnemer Peerby .....	54
7.3	Bijlage 3: transcript interview Sylvain, aanbieder Peerby .....	63
7.4	Bijlage 4: transcript interview David, afnemer Thuisafgehaald.....	74
7.5	Bijlage 5: transcript interview Daisy, aanbieder Thuisafgehaald.....	82
7.6	Bijlage 6: transcript interview Sanne, afnemer Snappcar .....	88
7.7	Bijlage 7: Transcript interview Coen, aanbieder Snappcar.....	94
7.8	Bijlage 8: informatie Peerby.....	101
7.9	Bijlage 9: informatie Thuisafgehaald.....	102
7.10	Bijlage 10: informatie Snappcar .....	110

## 7.1 BIJLAGE 1: TRANSCRIPT INTERVIEW DAAN WEDDEPOHL, OPRICHTER PEERBY

**Daphne** Ik wilde graag beginnen met een vraag die je waarschijnlijk al 100 keer gehad hebt; waar komt het vandaan? Waarom Peerby, wat miste er nog volgens jou in Nederland?

**Daan** Er zijn twee manieren om dit uit te leggen en 1 daarvan is een hele praktische: ik vind ondernemen leuk en ik was aan het nadenken over wat zou ik nou kunnen gaan doen, en toen dacht ik over een soort van systeem waarmee je berichten zou kunnen gaan sturen naar mensen om je heen. En dan niet op basis van wie bijvoorbeeld je vrienden zijn op Facebook maar op basis van wie er in de buurt is. Maar dat was nogal breed en toen dacht ik 'ja wat zou je daar nou mee kunnen doen'. Ik had daar allemaal ideeën over, en toen las ik het boek *What's Mine is Yours* van Rachel Botsman, zij is degene die de term *collaborative consumption* verzonnen heeft en daar ook heel vroeg, misschien wel als een van de eersten over schreef. En zij omschreef daar een product service systeem, en dat betekent dus dat je producten gebruikt als dienst in plaats van dat je ze hoeft te bezitten. En toen bedacht ik als ik dat nou eens combineer met die berichtendienst dan zou dat wel eens heel goed kunnen werken. En zo is het begonnen. En als ik dan kijk naar mijn intrinsieke motivatie, dan is een paar jaar geleden mijn huis afgebrand. Toen moest ik dus eigenlijk, ja, helemaal mijn leven opnieuw opbouwen zou je kunnen zeggen. En toen moest ik nagaan wat vind ik nou eigenlijk belangrijk in het leven, en ik merkte dat ik eigenlijk de menselijke verbinding het belangrijkste uitgangspunt vond waarop ik eigenlijk mijn leven wilde baseren. Veel meer dan bijvoorbeeld spullen.

**Daphne** Vrienden, of de mensen om je heen?

**Daan** Ja, ja, en dat is eigenlijk wat Peerby doet. Je hebt minder spullen nodig doordat je je verbindt met de mensen om je heen.

**Daphne** Er wordt wel gezegd dat het een bijna ouderwetse manier is van communities opbouwen. Vroeger was het natuurlijk heel erg op buurten ingericht, maar misschien is dat door het internet globaler geworden. Ben je daar bewust mee bezig, merk je ook echt dat er uit Peerby sociale relaties voortkomen? Dat het ook echt gestimuleerd wordt binnen buurten?

**Daan** Ja, volgens mij wel. Volgens mij creëert het echt meer sociale cohesie, doordat mensen beter weten wie er in hun buurt woont voelen ze zich echt meer verbonden met hun buurt, zeker.

**Daphne** Ja dat is interessant. Wat ik ook leuk vindt aan Peerby is dat het niet zozeer is dat je je spullen allemaal aanbiedt, zo van 'dit heb ik allemaal', maar dat het systeem gebaseerd is op vragen. Dus het systeem leert eigenlijk doordat je die oproepen beantwoordt. Denk je dat het daardoor laagdrempeliger is?

- Daan** Ja dat denk ik wel. Kijk, wat we zien bij andere systemen is dat je daar hele lijsten moet aanleggen van wat je allemaal hebt. En mensen komen vaak niet verder dan twee dingen, als je geluk hebt, meestal niet verder dan 1. En dan heb je gewoon heel weinig aanbod in de buurt en valt er gewoon heel weinig te lenen. En zo komen er gewoon weinig ontmoetingen tot stand. Het gaat dan zijn doel een beetje voorbij.
- Daphne** Hoe denk je dat dat komt, dat mensen er bijvoorbeeld maar 1 of 2 producten op zetten?
- Daan** Ik geloof dat uitlenen niet een actieve behoefte is. Mensen vinden het leuk om iemand te helpen die een hulpvraag heeft, maar het is bijvoorbeeld net als wanneer je een kopje suiker gaat lenen. Dan is degene die de suiker gaat lenen degene die de moeite doet, het is niet alsof de buurman opeens op de stoep staat met een pak suiker.
- Daphne** En het is natuurlijk dichtbij, dat maakt het misschien ook laagdrempeliger, maar ook sneller. Er gaat dan vrij weinig tijd overheen voor je iets in handen kunt hebben, maar die mensen zijn natuurlijk ook dicht om je heen. Denk je dat dat ook invloed heeft op waarom mensen dit doen, denk je dat het dichtbij veiliger aanvoelt?
- Daan** Dat denk ik zeker wel ja. Ik denk dat het wel echt het vertrouwen vergroot, dus als je weet het is iemand in de buurt, dat dat maakt dat het anders aanvoelt dan wanneer het een willekeurig iemand is. En sowieso denk ik niet dat je heel snel iets zult gaan lenen van iemand die heel ver weg woont. Tenzij het héél waardevol is.
- Daphne** Waar denk je dat dat door komt?
- Daan** Nouja, het is sowieso de moeite niet waard. Dus als je een hamer gaat lenen is het het niet waard om die in Groningen te gaan lenen als je zelf in Amsterdam woont. Dus het hangt een beetje van de waarde van de spullen af, maar als de moeilijkheidsgraad, de frictie zeg maar, dus hoe moeilijk is het om te lenen, als dat de waarde van het product overstijgt denk ik niet dat mensen gaan lenen.
- Daphne** Maar denk je bijvoorbeeld dat het er ook iets mee te maken heeft dat je die mensen ook weer tegen kunt komen?
- Daan** Gaat het over het vertrouwen bedoel je? Ja dat denk ik wel ja, ik denk dat dat meer het gevoel geeft dat je ergens meer controle over hebt. Dat iemand benaderbaar is als hij niet terugkomt of, ja 'ik weet waar je woont' roepen ze wel eens he, zo van 'pas maar op wat je doet'.
- Daphne** Gaat het wel eens mis?
- Daan** Het gaat bijna nooit mis. Maar ja, zoals iedere menselijke interactie kan het ook wel eens een keer misgaan. Dat is niet uit te sluiten. Dus ja er gebeuren wel ongelukjes. Dat er iets kapotgaat of dat er iemand iets kwijtraakt.



- Daphne** Doen jullie daar iets mee? Of blijft dat bij de gebruiker?
- Daan** Wij proberen daar wel in te helpen. Als er iets stuk gaat laten we dat over het algemeen aan de mensen zelf over om dat met elkaar te regelen. Dat doen mensen eigenlijk ook wel altijd. Dus ja dat wordt altijd netjes afgehandeld.
- Daphne** Het gaat denk ik over het algemeen denk ik vooral om wat kleinere producten, ik bedoel je ziet vooral dingen als boormachines, ladders, statafels, partytenten, dat soort dingen.
- Daan** Ja, dat klopt.
- Daphne** Maar ik kreeg pasgeleden bijvoorbeeld een verzoekje binnen van iemand uit de buurt die wilde een midweek een iPad lenen. Ik moet zeggen dat ik, ik heb een iPad, maar ik had daar toch wel moeite mee.
- Daan** Ja. Nouja niet iedereen is op dezelfde manier gehecht aan z'n spullen. Dus de een zal dat misschien wel doen en de ander niet, we zien dat dat best wel verschillend is. Maar het is best wel goed mogelijk om bijvoorbeeld iPads te lenen via Peerby, ik bedoel we hebben het zelf ook wel eens gedaan. En beamers kun je lenen, en aanhangers. Maar dat verschilt denk ik wel een beetje ja, je moet best wel wat vertrouwen hebben met wie je dat doet. Dus daar kijken we wel naar, hoe je dat vertrouwen nog groter kunnen maken. En we willen straks ook een verzekering aanbieden zodat mensen zich daar wat veiliger bij kunnen voelen.
- Daphne** En hoe zou dat dan werken?
- Daan** De lener die, nou, zowel de uitlener als de lener kan er dan voor kiezen dat het verzekerd moet zijn, maar de lener betaalt er altijd voor. Dus jij zou dan bijvoorbeeld kunnen zeggen "ja, je mag mijn iPad wel lenen maar ik wil dan wel graag dat je dat verzekerd doet".
- Daphne** En proberen jullie verder in de website nog manieren in te bouwen om dat vertrouwen groter te maken? Hoe gaan jullie daarmee om?
- Daan** Tot nu toe hebben we daar eigenlijk nog niet heel veel energie in gestoken omdat we zien dat het ook zonder eigenlijk al best wel goed werkt. Zónder die vertrouwenssystemen. En dat is wel heel opvallend.
- Daphne** Maar denk je dat dat ook samenhangt met het feit dat het voornamelijk kleine producten zijn? En dat het bij de grotere producten, van meer waarde, minder makkelijk gaat?
- Daan** Ja, dat zou kunnen. Maar kijk voor een gedeelte is het gewoon vertrouwen, maar je loopt altijd een bepaald risico. Ook iemand die je vertrouwt kan alsnog iets uit zn handen laten vallen. Er zijn heel veel factoren volgens mij die beïnvloeden of iemand iets wil uitlenen. Op dit moment hebben wij een succespercentage van 85%. Dus als je een vraag stelt heb je nu 85% kans dat iemand je dat ook echt uitleent. En dat is eigenlijk zo'n hoog slagingspercentage dat we ons er wel een beetje in verdiepen maar dat het nog geen

nijpend issue is zeg maar.

**Daphne** Bijzonder dat het zo goed werkt, dat het zo gemakkelijk gaat. Ik heb me er ook over verbaasd hoeveel mensen uit mijn buurt zich al hadden aangemeld.

**Daan** Ik denk dat mensen binnen dit soort platformen vaak op zoek gaan naar technische oplossingen voor vertrouwen, met hun ratingsystemen en noem maar op, terwijl we eigenlijk al duizenden jaren als mensen geëvolueerd zijn op andere mensen inschatten. Van 'wat moet ik hiermee, kan ik hiermee in zee, enzovoort'.

**Daphne** Maar dat is toch gebaseerd op face-to-face-contact. En dit gaat toch, het eerste contact gebeurt online..

**Daan** Ja maar ook in een chat kun je op basis van iemands taalgebruik al heel veel achterhalen. Dus ik denk dat die chat zelfs nog wel een beter mechanisme is voor vertrouwen dan de foto of de verificatie op profielen. Dat is ook een reden voor mij om minder nadruk te leggen op andere vertrouwensmechanismen omdat ik dan denk 'ik wil dan wel echt met een heel goed mechanisme komen wil ik de natuurlijke, menselijke, ingebakken intuïtie gaan overstijgen. Dus daar zit ook wel een uitdaging denk ik.

**Daphne** Ja, wat wel grappig is, ik kwam op internet een Tweet tegen van een moment dat jij was op een evenement van Ouishare Fest. En daar werd een foto gedeeld, met een foto erbij en een quote van jou "Trust is overrated". Weet je nog wat je daarmee bedoelde, heeft dat ook hier betrekking op?

**Daan** Ja. Er wordt dan gezegd 'trust is the currency of the sharing economy'..

**Daphne** Door Rachel Botsman, ja.

**Daan** Ja. En dat is ook wel waar, maar daar wordt toch door veel mensen te technische uitvoering van trust onder verstaan. Maar trust is volgens mij een menselijk gegeven, en dat kun je volgens mij wel een beetje faciliteren, maarja, als ik nu zie dat wij gewoon met een voornaam, en misschien in maar 20 of 30 procent van de gevallen een foto, en een afstand, dat we daarmee voldoende vertrouwen genereren om 85% van de vragen uitgeleend te krijgen, dan denk ik ja, als trust dan zo belangrijk is dan hadden we daar nu toch al veel harder aan moeten werken, veel harder aan moeten trekken. Ik heb zelfs mensen gesproken die zeiden 'Dat hele Peerby gaat nooit werken als je geen goeie vertrouwensmechanismes inbouwt' enzo. Maar dat is gewoon een aanname. Dat is gewoon niet waar.

**Daphne** Jij denkt eerder dat een natuurlijk vertrouwensbeoordelingssysteem, dat dat het voor het grootste gedeelte doet?

**Daan** Ja ik denk in ieder geval dat dat het sterkste is, als je dat gaat faciliteren. En wat wij

natuurlijk kunnen doen is dat we bepaalde checks inbouwen, dus dat we zeggen. Dus we hebben z'n telefoonnummer dus dat is gecontroleerd, en iemand woont inderdaad waar hij beweert dat hij woont. Dat is wel een fijne check denk ik. Maar dingen als ratings zijn bijvoorbeeld heel vaag, ik heb liever dat je je eigenlijk baseert op je eigen gevoel over iemand dan wanneer er 5 sterren naast iemand staan, want wat betekenen die 5 sterren eigenlijk?

**Daphne** Maar dat gevoel moet natuurlijk ook wel ergens vandaan komen, er moet wel een manier zijn om een gevoel bij iemand te krijgen.

**Daan** En dat is eigenlijk waarom wij ook om een motivatie vragen. Dus dat je niet alleen maar ziet: "boormachine", maar dat je in tekst ziet wat iemand wil.

**Daphne** Dus met een verhaaltje erbij..

**Daan** Ja. Ik denk dat dat eigenlijk ons belangrijkste trustmechanisme is. Dat verhaaltje.

**Daphne** Denk je dat de populariteit van platforms als Peerby met andere bestaande sociale netwerken samenhangt?

**Daan** Ja, het is sowieso denk ik bestaand gedrag denk ik, dat delen. Dus dat mensen ook daar al vragen 'wie heeft er dit en dit te leen'. Dus in feite is het gedrag op Peerby helemaal niet zo heel nieuw, maar we bieden een platform die dit faciliteert. En ja nu gebruiken we social media om de bekendheid van Peerby te vergroten. Maarja, je vrienden wonen vaak niet zo dicht in je buurt als je burens. Dus dat maakt Peerby dan weer makkelijker.

**Daphne** Welke factoren denk jij zelf dat er veel invloed hebben op de opbouw van vertrouwen op Peerby?

**Daan** Volgens mij is het een combinatie tussen. Hoeveel is iemand gehecht aan z'n spullen, dus hoe makkelijk leen je überhaupt iets uit? Hoe makkelijk vertrouw jij iemand? En vervolgens ga je op basis van die voor-instelling zeg maar, wordt iemand blootgesteld aan het verhaal achter de vraag, een soort afstand, eventueel een foto en dan pas eigenlijk de waarde van het desbetreffende object. Dus hoe moeilijk is het om dat desbetreffende object uit te lenen. En daarbinnen zou je nog weer variaties kunnen hebben. Dus bij een product; het zou wel of niet verzekerd kunnen zijn, wel of geen garantie kunnen zijn, je kunt wel of geen borg vragen. En de persoon, wel of geen foto, of een filmpje, een verhaal dat iemand je vertelt, een uitgebreider profiel en kan het bijvoorbeeld ook nog gaan om de activiteit die iemand ermee wil gaan doen. Als diegene zegt ik wil een tentje lenen om mee te nemen naar Lowlands, dan vertrouw ik misschien die persoon wel, maar dan weet ik nog niet of ik Lowlands wel vertrouw.

**Daphne** Ja precies. Denk je dat dat in het geval van het lenen zelf ook zo is? Dus dat mensen eerst

jullie als bedrijf zelf moeten vertrouwen voordat ze gaan kijken of ze de personen individueel wel vertrouwen?

**Daan** Ja, er is natuurlijk een soort driehoeksrelatie. Dus ik denk dat je wel bij Peerby het gevoel moet hebben dat dat niet een of andere criminele website is waar mensen met slechte bedoelingen zich verzamelen. Maar wij zijn denk ik maar een stukje daarvan. Ik denk dat de persoon uiteindelijk weer belangrijker is dan wij. Ook op Marktplaats kun je een fijn iemand treffen of een vervelend iemand, en dat heeft weinig met Marktplaats zelf te maken.

**Daphne** Maar de manier waarop het bedrijf daar bijvoorbeeld mee omgaat is misschien doorslaggevend. Een vriend van mij gebruikt regelmatig Airbnb, en die zegt 'negen van de tien keer heb ik die mensen nooit gesproken of nooit gezien, ik weet dat die foto's door het bedrijf zelf gemaakt worden en voor de rest weet ik niet hoe het eraan toe is als ik daar aankom. Maar ik vertrouw Airbnb daarin, dus ik durf het daar wel op te gokken'.

**Daan** Ik vind het grappig dat mensen zo'n groot gedeelte van het vertrouwen stoppen in de service. Ik bedoel, Airbnb weet natuurlijk ook niet of het daar niet gewoon een puinzooi is. Die gaan niet van te voren even langs om te kijken of het wel opgeruimd is. Dat is toch gewoon een menselijk principe, meer dan een eigenschap van Airbnb. En ik denk ook dat veel van de dingen die wij aanbieden meer gebaseerd zijn op menselijke eigenschappen, meer dan dat Peerby dat gecheckt heeft ofzo...

**Daphne** Hoe bedoel je dat precies?

**Daan** Nou, je kunt er bij Peerby wel vanuit gaan dat in 99,9% van de gevallen mensen die jou iets aanbieden dat doen omdat diegene je graag wil helpen en omdat hij te vertrouwen is en noem maar op.

**Daphne** Je bedoelt... Het is in principe gratis, dus diegene heeft er geen baat bij?

**Daan** Ja, in principe is het gratis ja. Dus iemand heeft er ook geen belang bij verder om iemand iets te gaan uitlenen. Dus dat maakt ook, je weet eigenlijk dat je alleen maar leuke mensen gaat treffen want iemand die chagrijnig is en die er geen zin in heeft, die reageert ook niet.

**Daphne** Heb je zelf leuke ervaringen met lenen of uitlenen via Peerby? Gebruik je het zelf wel eens?

**Daan** Eigenlijk sinds ik Peerby heb opgestart ben ik het zelf steeds minder gaan gebruiken. Ik probeer het wel, om als ik een vraag krijg om af en toe iets uit te lenen. Ik heb wel een stofzuiger uitgeleend en ik heb een luchtbed uitgeleend, wel eens een rolkoffer uitgeleend. En ik heb zelf verhuisdozen geleend, een slaapmatje.

**Daphne** Wat gebeurt er als je zoiets doet, hoe gaat het in zijn werk? Heb je leuke ervaringen?

**Daan** Ja je kunt het het best zelf gewoon eens een keer proberen. Want dat is ook voor iedereen weer anders en voor iedere ontmoeting weer anders. Het is een klein beetje onwennig in

het begin. Van 'ik ga bij een vreemde aanbellen en wat apart eigenlijk dat ik dat zomaar mag lenen'. Maar het is een hele bijzondere ervaring eigenlijk, je merkt eigenlijk dat mensen heel behulpzaam en welwillend en leuk en vriendelijk zijn. Je moet het gewoon maar eens proberen, zelfs al ga je een keer fonduen alleen om het fonduestel te kunnen lenen. Dan zul je zien hoe leuk het is.

**Daphne** Ik zal het eens proberen, ik vind dat wel een leuk idee. Heb je verder zelf nog iets toe te voegen?

**Daan** Nee, niet echt. Ik hoop dat je genoeg informatie hebt voor je scriptie en als je meer nodig hebt omdat we nu niet zo veel tijd hadden kun je me altijd even mailen.

## 7.2 BIJLAGE 2: TRANSCRIPT INTERVIEW PHILIP, AFNEMER PEERBY

- Daphne** Ik wilde eerst graag van je weten hoe je hier bent terechtgekomen. Hoe ben je begonnen met Peerby?
- Philip** Oke. Nouja, ik ben sowieso zojuist afgestudeerd. Nouja, een jaar geleden. En toen moest ik eigenlijk een beetje van het begin af aan beginnen. En ik heb dus ook nog niet alle spullen in huis. Zo wilden we twee maanden terug de tuin schoonmaken, in het vorige huis. Nouja, dan heb je een hogedrukspuit nodig. Huren kost heel veel, en toen hoorde ik dus inderdaad van Peerby. Ik weet eigenlijk niet meer hoe, ik geloof in m'n timeline, dat iemand dat geliked had. En op die manier dacht ik eigenlijk; dat is wel interessant. En zo ben ik er eigenlijk een beetje bij terechtgekomen.
- Daphne** En die eerste keer was toen met die hogedrukspuit?
- Philip** Ja, ja en de tweede keer dat was met internet. In het vorige huis ook. Wilden we een kabel aanleggen omdat het dan sneller zou zijn. En dan heb je zo'n tang nodig om dat aan te sluiten weet je wel. Kost 40 euro en heb je 1 keer nodig. Dus dat was hartstikke super om dat op Peerby te kunnen lenen.
- Daphne** En hoe ging dat toen zeg maar? Heb je gewoon een oproepje geplaatst en kreeg je toen contact met iemand? Had je veel aanbieders bijvoorbeeld?
- Philip** Ik had bij de hogedrukspuit heel veel. Iedereen heeft een hogedrukspuit blijkbaar, en bij de telefoontang, of internettang bedoel ik, was het iets minder. Er zijn ook twee dingen geweest waarbij ik het helemaal niet heb gekregen. Dat was een *rig*. En dat is een eh, ja ik film zelf heel veel, ik ben videomaker. En als je dan je beeld wilt stabilizen dan heb je een rig, die zet je op je schouders. Maar ik vroeg dat twee dagen van te voren dus dat ging 'm niet worden.
- Daphne** Een beetje te kort dag..
- Philip** Ja. En het is ook vrij duur, ik denk dat het daar ook aan ligt, dat mensen dat niet zo snel uitlenen. Net als, stel dat je een DSLR, een spiegelreflex camera, ik zou dat zelf niet doen.
- Daphne** Dus het lukte ook wel eens niet om iets te kunnen lenen. Maar wanneer je dan wel keuze had uit verschillende aanbieders, hoe deed je dat dan? Hoe kies je dan?
- Philip** Op afstand eigenlijk gewoon. Ik vind het hartstikke leuk om mensen een beetje uit de buurt te spreken. Ja het is wel een beetje awkward in het begin, je gaat echt iets van hen gebruiken weet je wel. En dat vertrouwen, vind ik wel echt een goed gevoel ofzo dat dat gewoon kán. Ik bedoel, tegenwoordig vertrouwt niemand ons mee, hè, met internet. Verzekeringen enzo, ze willen allemaal weten wat je doet, zodat ze dan

kunnen bepalen wat voor bedrag je per maand krijgt. Maar dit is juist heel wat anders. Echt supergaaf dat het kan, en dat eigenlijk het vertrouwen in jou weer terugkomt. Dat is denk ik wel weer iets heel nieuws in dit tijdperk.

**Daphne** Denk je dat het andersom ook zo werkt? Dus dat je als lener de uitlener ook moet vertrouwen? Ik bedoel, je gaat er toch vanuit dat je iets krijgt dat niet kapot is, bijvoorbeeld. Dus stel jij hebt die hogedrukspuit nodig en je hebt verschillende keuzes, dan hoop je toch dat degene met wie jij in zee gaat je een hogedrukspuit geeft waar je ook echt je terras mee kunt schoonmaken, niet iets dat niet werkt. Denk je dat dat nodig is, of werkt het vooral van uitlener naar lener?

**Philip** Ik denk het laatste, ja.

**Daphne** Dus het gaat bij jou meestal eigenlijk wel heel makkelijk, om dat te doen.

**Philip** Ja, eigenlijk wel. Kijk als je elkaar van te voren even spreekt zeg maar, bijvoorbeeld een iets langere chat hebt over wat je ermee gaat doen, dat is ook leuker denk ik.

**Daphne** Want hoe veel spreek jij iemand van te voren? Hoe goed leer je iemand kennen?

**Philip** Nou ja goed, sommige mensen doen research, maar dat vind ik weer een beetje overdreven. Maar gewoon waarvoor iemand het nodig heeft, wanneer je het weer terugkrijgt, even kletsen. Wat doe je, voor beroep zeg maar, dat vraag ik wel vaak. Maar daardoor is het ook vaak wat minder ongemakkelijk om zo iemand daarna te ontmoeten.

**Daphne** Dus je voert eigenlijk gewoon een persoonlijk gesprek, om te kijken wat voor persoon erachter zit?

**Philip** Ja precies ja. Ik denk dat sommige mensen ook wel echt kijken naar hoe diegene praat enzo. Want stel dat er nou echt een zo'n figuur achter zit, ja dat is wel een beetje zwart-wit om te zeggen, maar die slechter zijn. Dus zeg maar je hebt altijd wel een paar van die marktplaatsadvertenties waar dan dingen worden aangeboden waarvan je denkt "dat klopt niet helemaal", en dat kun je denk ik op Peerby in de chat ook wel een beetje zien.

**Daphne** Hou je daar zelf rekening mee? Dat mensen jou bijvoorbeeld...

**Philip** Ja nouja, ik heb nu eigenlijk alleen verhuisdozen uitgeleend, maar als het wat duurder is dan denk ik wel dat ik dat doe ja. Ik moet even kijken als ik dat doe denk ik.

**Daphne** Maar ik bedoel eigenlijk, als iemand iets aan jou gaat uitlenen en dus z'n spullen bij jou achterlaat, dat diegene jou dan moet vertrouwen. Hou je daar rekening mee in de chat of in je oproepverhaaltje dat je post vooraf?

**Philip** Bedoel je dat je de waarde aangeeft?

**Daphne** Nee meer of je jezelf bewust profileert als een betrouwbaar persoon?

**Philip** Oh ja zeker weten. En dat doe ik dan vaak door een wat langer verhaaltje. Je hebt ook mensen die schrijven twee zinnen. En ik denk dat mensen dan minder geneigd zijn om iets uit te lenen. Ik bedoel het is leuker om het verhaal erachter te horen. Dus waarom wil ik dit lenen.

**Daphne** Oke, dus dat verhaaltje dat is wel belangrijk, vooraf.

**Philip** Ja, ja zeker weten. Wel is het denk ik, vertrouwen is niet zomaar iets. Ik bedoel als je iemand teleurstelt dat dat echt wel iets met je doet. Bijvoorbeeld als je iets jat van iemand, ja ik kan het niet over mijn hart verkrijgen. Want iemand geeft dat aan jou, iemand die je niet eens kent. En dat is iets soort van prachtigs, daar mag je niet zomaar misbruik van maken. Dus voor mij zit dat echt heel hoog, om zomaar iets van iemand te stelen. En ik denk voor andere mensen ook. Ik denk daarom dat het ook best goed gaat met Peerby.

**Daphne** Denk je dat dat bij Peerby vooral zo is omdat het zo'n kleine gemeenschap is? Dat mensen elkaar vooral gewoon willen helpen, dat ze zich daarom ook hebben aangemeld?

**Philip** Nou ik denk meer dat het te maken heeft met dat het lokaal is. Alles is echt super in de buurt, en als je iets kwijt wilt of als er iets kapot is, dan kun je gewoon even aanbellen en zeggen 'het is kapot', gewoon even teruggaan.

**Daphne** Ja. En andersom werkt dat denk ik ook wel zo. Een beetje dat 'ik weet waar je woont', je kunt iemand ergens misschien iets makkelijker op aanspreken.

**Philip** Ja, sowieso. Maar ik denk dat dat misschien nog wel iets meer moet komen. Want ik weet bijvoorbeeld niet waar jij woont. En ook niet die man die mijn verhuisdozen heeft geleend. Maar als ik iets duurders zou uitlenen of verhuur dan zou ik dat wel willen weten. Dat zou er dan wel aan toegevoegd kunnen worden, dat je gewoon adresgegevens krijgt.

**Daphne** Ja, maar je wilt natuurlijk ook niet dat iedereen die zomaar krijgt

**Philip** Ja, je zou dat moeten losmaken bedoel je. Maar dat is het mooie eigenlijk, dat je gewoon mensen moet vertrouwen. En wij werken eigenlijk altijd een beetje vanuit wantrouwen. En ik weet niet waar dat vandaan komt. Ik ben ook nog nooit beroofd eigenlijk, dus ja ik weet het niet. Misschien moeten we wel gewoon beginnen met meer vertrouwen.

**Daphne** Geloof jij daar ook heel erg in, in die deelcultuur? Is het een beetje een ideaal voor jou?



**Philip** Ja ik denk eigenlijk... Het is wel een ideaal ja. Want het begon met het internet, dat delen, en het is alleen maar erger geworden eigenlijk. Dat je meer mensen leert kennen die je voorheen niet kende. Dus ik denk wel dat het een ideaal is. Ik denk ook dat als we met z'n allen daar achter gaan staan dat het echt goed kan werken en we het kunnen uitbreiden zeg maar. En dat we dan elkaar steeds meer kunnen vertrouwen.

**Daphne** Vind jij het belangrijk om, voordat je met iemand in zee gaat, om diegene ook eerst te spreken? Face-to-face, om diegene een beetje te leren kennen?

**Philip** Nee, heb ik niet echt behoefte aan. Als je gewoon een fotootje ziet en een goeie tekst is dat wel genoeg.

**Daphne** Maar bijvoorbeeld die afspraak vooraf, voordat je iets gaat ophalen zeg maar, heb je daar nog iets aan? Als jij iets leent, en je gaat iets ophalen, dan spreek je diegene eerst nog even.

**Philip** Hoe bedoel je?

**Daphne** Nou, vind je dat belangrijk, dat gesprek vooraf. Ik sprak net namelijk een andere gebruiker van Peerby en die vertelde dat hij alleen nog maar spullen heeft uitgeleend. En hij deed regelmatig als hij iets uitleende dat hij die tafels gewoon even in de tuin zette, zodat hij zelf niet thuis hoefde te blijven

**Philip** Hm. Nee zo ben ik niet. Ik wil wel thuis zijn en diegene even zien. Ik bedoel, ja, we horen toch ook met elkaar te praten? Dit is nou juist het leuke ervan. Ik vind bijna dat je het een beetje gaat misbruiken als je gewoon iets klaar zou zetten en 'breng maar terug of kom maar halen'. Maar zo zijn dan sommige mensen. Maar ik vind het wel leuk om iemand te spreken.

**Daphne** Dus het is ook wel een beetje iets sociaals voor jou.

**Philip** Ja zeker.

**Daphne** Merk je dat ook heel erg, dat je mensen uit de buurt beter leert kennen?

**Philip** Ja zeker. Ik woon nou net in Utrecht sinds december en het is gewoon leuk om zo een beetje mensen te leren kennen. Zo van wie woont er in je buurt. Maar we wonen dus anti-kraak dus het is sowieso maar kort. Maar we wonen toch wel driekwart jaar, half jaar in hetzelfde huis. En ja we hebben toch wel al vrienden en goeie burens en daar geef ik toch wel om.

**Daphne** En dat komt volgens jou ook mede volgens dingen als Peerby?

**Philip** Ja ik denk het wel. Ik heb ook via Peerby al wat dingen van de burens geleend, en ja het is geven en nemen. Ik bedoel voor een kratje bier is het dan voor sommige burens

maar soms ook andere dingen bij mensen.

**Daphne** Een beetje, jij doet iets voor mij, dan doe ik iets voor jou?

**Philip** Ja, ja.

**Daphne** Kun je een beetje schetsen, een voorbeeld geven van hoe een van die afspraken dat je iets leende, hoe dat werkte?

**Philip** Gewoon dat proces bedoel je?

**Daphne** Ja, het hele verhaal zeg maar. Vanaf je oproep, het gesprekje vooraf, hoe gaat dat?

**Philip** Nou ik kan eigenlijk wel een leuk voorbeeld geven. Toen met die telefoontang, dus internettang, die ik ging huren. Ja dat had niet zo'n haast, ik had namelijk gewoon WiFi wel, maar dat was gewoon langzaam. Maar ik ben best wel een chaotisch persoon, dus ik verschoof het steeds. En daar voelde ik me wel een beetje schuldig over want ja, die mensen maken ook tijd vrij, 's avonds, om vrij te zijn als ik dat ding kan komen ophalen. Maar zo ging dat proces eigenlijk, dat het steeds verschoven werd, en ik hem uiteindelijk wel ben komen ophalen. Wel nog even mn excuses aangeboden, van sorry. Maar ja de rest is eigenlijk gewoon, van wat ik geleend heb, is gewoon praten, ophalen, terugbrengen. Het leukste is natuurlijk als je dan ook iets meeneemt, gewoon een klein cadeautje ofzo, iets leuks om te bedanken.

**Daphne** Doe je dat vaak, dat je iets meeneemt?

**Philip** Nee heb ik nog nooit gedaan. Voel ik me eigenlijk ook wel een beetje schuldig over. Maar volgens mij verwacht niemand echt iets hoor. Maar ze zeggen bij Peerby zelf altijd wel van nouja het is wel leuk als je dat doet. Ik ben ook wel benieuwd van die verhuisdozen, hoe dat gaat.

**Daphne** Want die heb jij uitgeleend toch?

**Philip** Ja. Maar ik doe dat natuurlijk niet om het cadeautje. Ik bedoel die dingen staan toch gewoon in de schuur, dus ja.

**Daphne** Jij vindt het eigenlijk ook gewoon leuk om iemand daarmee te helpen. Ben je dan ook bewust met die oproepen bezig die je binnenkrijgt? Dat je kijkt of je iets hebt, probeer je ook mensen te helpen steeds?

**Philip** Ja nouja, het leek me wel leuk om een keertje iets uit te lenen en toen kwamen dus die verhuisdozen langs. Maar ja nee ik ben er niet heel actief mee bezig. Dat als ik een vraag om een parasol krijg dat ik denk: ik moet zorgen dat ik een parasol heb.

**Daphne** Nee precies. Maar je bekijkt wel steeds of je iets hebt als je het krijgt.

**Philip** Ja precies. Ja ik krijg ze gewoon via de mail binnen, ik weet niet of jij dat ook hebt, maar ik heb gewoon nog niet zo veel. Maar je ziet gelijk in de titel of je iets hebt of

niet, dus ja dat gaat makkelijk.

**Daphne** Zijn er dingen die je zelf niet graag uitleent?

**Philip** Ja dan bijvoorbeeld mijn camera en materiaal. Maar ja dat hangt er ook echt vanaf, als ik nou echt iemand voor me heb die echt passievol is en die heeft gewoon een goed idee. Stel dat ie nou gewoon onderbouwt waarom hij het wil lenen en wat hij wil maken.. Zou ik het wel overwegen. Maar als iemand aankomt van ik heb dat effenodig en ga het even snel gebruiken en je googlet bijvoorbeeld, zo'n persoon zou ik wel googlen, even kijken wat z'n portfolio is enzo, dan zou ik misschien wel...

**Daphne** Maar het zou dan eigenlijk wel een ... soort van professional moeten zijn voor jou? Zodat je weet dat hij verstand van zaken heeft.

**Philip** Ja. Ik denk professionals onder elkaar enzo die kunnen dat wel. Ik denk dat misschien in een beetje een soort van lagen van mensen ofzo. Zo van 'daar zou ik het wel aan uitlenen'.

**Daphne** Maar stel, je hebt een spiegelreflex toch, en een buurvrouw van jou zegt 'ik ben werkloos op het moment, en ik heb echt behoefte om een nieuwe LinkedIn foto te maken, heb ik hem even een paar uur voor nodig.

**Philip** Ja dan zou ik denk ik eerder aanbieden om hem voor haar te schieten. Ben ik er liever bij.

**Daphne** En zijn er bepaalde dingen die je liever niet van iemand anders wilt lenen? Die je liever zelf hebt?

**Philip** Nee, ik denk dat het ik het altijd wel zou proberen. Misschien dat ik voorzichtig zou zijn met een duur ding, maar ja waarom niet.

**Daphne** En zijn er bij jou dan wel eens dingen misgegaan? Niet per se alleen dat er iets kapot ging, maar in het algemeen?

**Philip** Nee. Nouja, op het moment dat die jongen die verhuisdozen kwam halen regende het echt heel hard. Dus al die verhuisdozen waren wel een beetje doorweekt. Dus ik ben ook heel benieuwd hoe ze terugkomen weet je wel. Maar ja het zijn ook gewoon dozen weet je wel, die zijn mij niet zo veel waard. Voor de rest eigenlijk niet.

**Daphne** Ik hoorde van Daan, de oprichter van Peerby, dat ze bezig zijn met een soort verzekering. Zodat jij verzekerd dingen kunt lenen. Dus zeg maar, mocht er iets kapot gaan dat je nog enigszins schade kunt verhalen. Zou jij dan meer dingen gaan uitlenen aan andere mensen?

**Philip** Ja! Aan de ene kant vind ik het eigenlijk wel jammer, maar ik denk ook dat er wel realistische personen zijn die gewoon zekerheid willen en ik denk dat dat wel een

goede toevoeging aan de website is.

**Daphne**

Want waarom vind je het jammer?

**Philip**

Nouja het is juist zo gaaf dat het op vertrouwen gewoon gebaseerd is. Maarja ook dan, als het gewoon op vertrouwen werkt, dan kan er iets stuk gaan. Dan vind je iemand misschien aardig, het kan nog steeds kapot gaan. Dus ja.

**Daphne**

Je neemt altijd een risico wil je zeggen.

**Philip**

Ja, inderdaad, ook als je die persoon gewoon vertrouwt. Dus ik denk eigenlijk wél dat het een goeie toevoeging is ja.

**Daphne**

Ja, want Peerby werkt natuurlijk eigenlijk heel erg met alleen dat verhaaltje, een foto en die chatfunctie en je ziet elkaar misschien een keertje vooraf. Maar andere platforms hebben bijvoorbeeld hele ratingsystemen erachter zitten met sterren als beoordelingen en reviews en dergelijke. Net als bijvoorbeeld Ebay en Amazon, zoiets. Denk jij dat zoiets voor Peerby nog toegevoegde waarde zou hebben? Of is het juist dít wat goed werkt?

**Philip**

Ja, misschien, dat is moeilijk. Ik bedoel het is nu gewoon heel erg klein nog. Dus ik denk dat ze daar uiteindelijk naartoe willen groeien. En ik heb er zelf eigenlijk ook wel behoefte aan als je bijvoorbeeld op zo'n profielfoto kunt klikken en dat je gewoon iets meer informatie ziet, grotere foto. Reviews van andere gebruikers, dat zou wel handig zijn.

**Daphne**

Maar dan van de mensen die iets uitlenen of vooral van de mensen die iets lenen?

**Philip**

Ehm, allebei denk ik. Ja.

**Daphne**

Gewoon iets meer informatie zou je willen over iemand. Heb je dat wel eens gemist? Dat je ging twijfelen omdat je niet zo veel over diegene wist?

**Philip**

Nee, tot nu toe niet. Omdat ik ook nog zo weinig heb uitgeleend misschien

**Daphne**

Heb jij zelf nog toevoegingen? Of een sterke mening of visie over iets wat hiermee te maken heeft?

**Philip**

Nouja ik denk wel dat we steeds meer lokaal gaan worden. Ik denk dat heel veel mensen daar behoefte aan hebben. Want we hebben denk ik een beetje genoeg van Europa, en dat globale en alles vanuit de top. En we willen denk ik meer met elkaar, met de buurt zeg maar een soort gemeenschap te creëren.

**Daphne**

Dus het is voor jou ook wel een beetje een manier om te gemeenschap te stimuleren.

**Philip**

Ja. Nouja kijk, ik zat me pas geleden nog eens af te vragen, dat was in het vorige huis, Je kijkt zeg maar naar buiten, en overall staan mensen op een balkon en zijn om je heen en eigenlijk is het heel gek want je kent al die mensen gewoon helemaal niet. En

vroeger was dat denk ik vooral wel zo. En ik bedoel ik woon nu in de stad, maar ik bedoel het is gewoon raar dat je eigenlijk helemaal niks over iemand weet die bij je in de buurt woont.

**Daphne** Ja zeker hier, het is bij ons natuurlijk eigenlijk een beetje een volksbuurt.

**Philip** Ja maar zelfs dan, ik bedoel waarom zouden andere mensen dat niet doen. In de jaren '50 en '60, ja toen leenden mensen gewoon nog suiker enzo van elkaar. En dat zie je nu bijna niet meer. Toen kenden mensen elkaar denk ik wel veel beter in de buurt. Dan heb je zeg maar een stad, en daarin heb je allemaal dorpjes en dat zijn dan zeg maar wijken. Of nog kleiner, straten.

**Daphne** Heel erg van die kleine communities bedoel je. En dit versterkt dat dan eigenlijk weer een beetje denk jij.

**Philip** Ja ik denk het wel ja, en ik hoop ook dat zich dat steeds verder uitbreidt. Ik denk ook wel dat als iedereen dat steeds meer doet, dat je ook meer je buurt kunt vertrouwen.

**Daphne** Zodat je ook een beetje sociale controle krijgt?

**Philip** Ja, iets van buurtpreventie heet dat geloof ik. Maar gewoon dat je elkaar een beetje in de gaten kan houden. Zoals bijvoorbeeld hier woont een oude opa naast. En stel hij komt op een gegeven moment niet meer uit de deur. Ja dan kun je een beetje op elkaar letten weet je wel. Ik bedoel stel hij zou een beetje op zichzelf zijn, en dan doogaan of... Er was trouwens twee maanden geleden ofzo een vrouw die gewoon al 14 jaar ofzo dood thuis lag.

**Daphne** Ja, je kunt je niet voorstellen dat niemand dat in de gaten heeft.

**Philip** Ja precies, en de burens hadden het niet door.. Het is eigenlijk wel gewoon een voorbeeld van hoe 'de maatschappij' nu wel een beetje in elkaar zit.

**Daphne** Wat individualistischer.

**Philip** Ja, niemand geeft eigenlijk om elkaar. Dus tsja.

**Daphne** Hm. Een van mijn andere platforms die ik onderzoek is bijvoorbeeld Snappcar..

**Philip** Is dat net zoiets als Blablacar?

**Daphne** Nouja, het is gewoon peer-to-peer autoverhuur, dus wel tegen een kleine vergoeding. Dus stel jij moet ergens een zwaar stuk gereedschap ophalen, of iets wegbrengen ter reparatie ofzo, en je hebt zelf geen auto, dan kun je vanaf 25 euro per dag ofzo een auto huren.

**Philip** Gewoon van een persoon?

**Daphne** Ja, bijvoorbeeld van een buurman of buurvrouw ofzo. Zou jij dat doen? Heb je bijvoorbeeld een auto?

**Philip** Nee, nee maar ook geen rijbewijs omdat ik dus in Utrecht woon. Maar.. bijvoorbeeld mijn huisgenoot die heeft een eend, is hij héél erg op gesteld en er mag dus niemand in die eend rijden. Maar.. Ik denk ook wel dat het erg leuk is, ook om een extra zakcentje te verdienen. Ook bijvoorbeeld voor studenten.

**Daphne** Ja, maar in het geval van jouw huisgenoot is het misschien ook vooral emotionele waarde

**Philip** Ja, ik denk inderdaad een hoge emotionele waarde. Maar het is ook gewoon een oud ding, en je moet maar net weten hoe je ermee omgaat.

**Daphne** Dus eigenlijk een beetje hetzelfde als al jij net zegt met je camera. Dus iemand moet een beetje verstand van zaken hebben voordat je diegene vertrouwt met iets.

**Philip** Ja. Jaaa! Inderdaad. Want als zeg maar een eendenfreak ofzo dat zou willen lenen dan denk ik dat hij er nog wel twee keer over na zou denken.

**Daphne** Ja. Dus het verschilt zowel per product, wat je uit gaat lenen, als aan wie..

**Philip** Ja, en wat voor emotionele waarde heeft iets.

**Daphne** En wat gaat hij ermee doen..

**Philip** Ja, dus stel die gast wil er een eendenroadtrip mee maken door, nouja laten we zeggen door Nederland ofzo, dan zou het wel denk ik inspirerend klinken ofzo voor hem.

**Daphne** Maar is een roadtrip dan misschien juist niet weer gevaarlijker?

**Philip** Ja, misschien een beetje een extreem voorbeeld. Misschien ook niet.

**Daphne** Bijvoorbeeld Daan Weddepohl, die oprichter, zei dat als iemand een tent van jou wil lenen en die gaat ermee naar Lowlands, dan vertrouw je die persoon misschien nog wel maar niet wat hij ermee gaat doen.

**Philip** Ja dat is ook wel zo.

**Daphne** Hij zei daarom ook dat dat verhaaltje waarschijnlijk hun belangrijkste trustmechanisme is, zodat je weet wat iemand met jouw spullen van plan zijn. Wat je op het eerste gezicht over iemand te weten komt

**Philip** Ja, het is een beetje een soort sollicitatie ofzo he. Interessant. Het zou ook gewoon kunnen natuurlijk he, dat mensen gewoon liegen. Dat ze zeggen dat ze iets met jouw spullen gaan doen wat helemaal niet waar is. Maar daar moet je eigenlijk natuurlijk niet over spreken, straks breng je mensen op ideeën.

**Daphne** Ja.. Maar ik hoorde zowel van Daan als van de jongen die ik vanmiddag sprak, die vooral dingen uitleende zeg maar, zij gaan heel erg uit van de goede bedoelingen van mensen. Zo van 'wat schiet je ermee op op zo'n platform'. Gewoon omdat het zo

klein is en door het soort platform.

**Philip** Hm... oke, dat kan.

**Daphne** Ik zet mijn opname uit denk ik, ik denk dat we wel ongeveer uitgepraat zijn. Heel erg bedankt.

**Philip** Oke! Ik hoop dat je er iets aan hebt.

### 7.3 BIJLAGE 3: TRANSCRIPT INTERVIEW SYLVAIN, AANBIEDER PEERBY

**Daphne** Waarom ben je eigenlijk ooit begonnen met Peerby gebruiken? Hoe kwam je erachter dat het bestond, waarom was het iets voor jou?

**Sylvain** Volgens mij, nouja omdat ik een beetje in die technologiewereld zit hou ik alles een beetje in de gaten en komen er regelmatig nieuwe apps enzo voorbij. En volgens mij kwam dit toen een keer voorbij als een nieuw platform voor spullen lenen ofzo. Dus ik ging dat gewoon lezen, en ik vond dat wel geinig klinken. Heb ik toen niks mee gedaan, eigenlijk pas maanden later een keer weer gekeken wat het precies was, een account aangemaakt enzo. Vervolgens ook niks gaan lenen ofzo, maar ik zag wel alle aanvragen die binnenkwamen. En op een gegeven moment dacht ik 'ik reageer gewoon een keer' weet je wel dat ik iets heb. En toen ben ik gewoon vaker spullen gaan uitlenen. Maar het was eigenlijk puur toeval dat iemand, of eigenlijk een website daar een soort advertorial of dingetje over had. Ik weet niet of zij dat gesponsord hadden of niet, maar ik vond het een interessant fenomeen. Ik weet dat het in wat andere landen al wat langer bestond. Ik heb ook wel eens met vrienden gezegd van 'het zou wel handig zijn als je gewoon spullen kon uitlenen bij elkaar, dat je gewoon weet wie wat heeft en waar ik het kan vinden en niet hoeft te huren enzo. Vooral omdat veel vrienden van mij ook in bouwdingen zitten en veel speciaal gereedschap missen enzo en dan, ja, je kunt een ding kopen van 400 euro maar misschien heeft iemand die je kent of die je net niet kent maar gewoon dichtbij je is wel zo'n ding die je kunt lenen. En dat idee hadden we zelf ook al best lang van het zou best wel fijn zijn. En toen kwam zoiets langs en toen ben ik het gewoon een beetje in de gaten gaan houden enzo en ik heb me nu gewoon aangesloten.

**Daphne** Ja, want je zei, je hebt eigenlijk alleen nog maar uitgeleend toch, tot nu toe?

**Sylvain** Ja klopt, ik heb, volgens mij toevallig vanmorgen m'n eerste oproep voor iets voor mezelf geplaatst..

**Daphne** Ja, klopt, ik kreeg 'm binnen!

**Sylvain** Ja, ik ben op zoek naar een heel specifiek stuk gereedschap. En het was zo van 'ja het kost óf 400 euro, of ik moet naar Amersfoort rijden om het bij iemand op te halen en toen

dacht ik misschien heeft iemand in de buurt er ook wel eentje. Dus ik dacht ik probeer eerst dat voor ik 'm in Amersfoort bij een vriend ga halen zeg maar. Dat is net iets handiger.

**Daphne** En hoe ging dat dan in z'n werk zo die eerste keer, want jij dacht 'ik heb wel iets', waar iemand om vroeg...

**Sylvain** Ja dat was iemand die ergens om vroeg en die was héél dichtbij, echt iets van 100 meter ofzo, die jongen die woonde ook echt om de hoek, maar die kende ik voor de rest niet. Maar die zocht een lange ladder, en deze huizen die hebben zeg maar een probleem met de goten, dat ze heel snel verstopt zitten en het is heel hoog. Echt tweede verdieping. Maar ik had toevallig zo'n ladder. Ik heb dit hele huis verbouwt, dus ik had nog zo'n ladder in de achterom liggen en die gebruik ik zelf nooit. Dus ik dacht ja ik weet hoe vervelend het is om zo'n ladder te regelen, moet je weer ergens naartoe sjouwen en nouja als die jongen om de hoek woont dan komt 'ie hem maar effe halen, of ik breng hem even ofzo. En toen heb ik dus die lange ladder uitgeleend en dat ging eigenlijk heel relaxt. Was gewoon een gast die ook, ja dit is eigenlijk wel een fijne buurt, ik woon net niet meer in de stad, dus ik zei 'als ik niet thuis ben leg hem dan maar gewoon even in de voortuin'. Dan leg ik hem zelf even terug, zo is het dan wat relaxter, dan hoef ik niet perse thuis te blijven voor iemand. En zo.. Ik heb ook wel eens iets, wel eens tafels uitgeleend aan een jongen en we liepen elkaar steeds mis. Dus ik zei 'ik zet ze gewoon in de voortuin neer, die klaptafels, en haal ze maar op en als je ze terugbrengt zet je ze gewoon weer terug. Dus ik had die jongen eigenlijk nooit ontmoet voordat hij die tafels had teruggebracht, dus ik wist eigenlijk helemaal niet wie dat was. Maar ik had inmiddels wel z'n telefoonnummer, dat vond ik dan wel weer een goed ding.

**Daphne** Dus je kon hem wel even bellen als dat nodig was..

**Sylvain** Ja precies, ik had z'n naam en z'n telefoonnummer, daarmee kun je nog best een eind komen. En hij woont hier in de buurt, dus ik zou een eind komen om hem te vinden mocht er echt iets, mocht hij iets stelen. Maar tot nu toe krijg ik altijd alles netjes terug.

**Daphne** Maar hoe beoordeel je dat dan, vooraf, hoe beoordeel je of je iemand kunt vertrouwen of niet?

**Sylvain** Ja \*lacht\* dat doe ik eigenlijk heel slecht. Ik beoordeel dat ook amper. Ik denk dat als je op zo'n platform zit, misschien is dat heel naïef dan, maar al die mensen denken laten we dat gewoon delen. Ze gaan niet op zo'n platform zitten, ze zullen er vast wel zijn die iets gemeens willen, die iets willen stelen ofzo, maar ik ga er gewoon vanuit dat die mensen zoiets hebben van 'we hebben een soort netwerk met mensen en ik leen wat uit en ik



leen ook wel eens wat'. Dus die mensen lenen wat van mij en dan kan ik de volgende keer wat van hun lenen.

**Daphne** Je gaat eigenlijk een beetje uit van de goede bedoelingen van mensen.

**Sylvain** Ja precies. Kijk toevallig ben ik nu degene die iets uitleent, maar de volgende keer ben ik weer iemand die iets leent. Dus dan gaan zij uit van mijn zelfde goede bedoelingen. En ja, ik ga er maar gewoon vanuit dat dat zo is. Maar ik ga bijvoorbeeld ook niet, nouja, ik ga niet iets weggeven waarvan ik denk 'dat vind ik heel belangrijk'. Ik ga bijvoorbeeld niet mijn auto uitlenen, zomaar aan iemand. Dat vind ik dan weer te riskant ofzo. Maar zoiets als gereedschap, ja, in het ergste geval gaat het stuk of wordt het gestolen. Ja, dat is vervelend. Maarja... Als ik dat vertrouwen niet meer zou hebben zou ik misschien nog wel erger vinden, als ik niet meer het vertrouwen heb dat mensen iets goeds doen.

**Daphne** Maar het gaat bij jou dan vooral om dingen die je niet zo heel erg veel gebruikt, die je uitleent. Dingen waar je iets minder waarde aan hecht.

**Sylvain** Ja. Ik heb vrij veel gereedschap, ik heb dit huis verbouwd, en van sommige dingen heb ik er twee of drie ofzo wat ik over de tijd heb verzameld, dus ja. Pasgeleden had ik iemand die moest specifieke boren hebben, en ja ik had er vier ofzo dus die heeft hij geleend.. Dus ja als er eentje krom terugkomt dan is dat niet zo erg ofzo. Dus dat helpt wel ja, als het iets is waar je minder waarde aan hecht. Dat is net zoals die tafels, ik bedoel ik heb die jongen verder nooit gezien maarja het zijn hele goedkope klaptafels die ik dan zelf wel eens gebruik als ik aan het klussen ben ofzo. Dus als daar iets mee gebeurt dan vind ik het niet zo erg, ja het is balen als ze weg zijn maar ja dat is een dingetje, dan koop ik wel weer nieuwe en dan heb ik weer een reden om een goeie tafel te halen, dan ga ik niet zo doen van 'gast je hebt m'n tafel niet teruggebracht'. Want kijk zo'n lange ladder, dat is best een duur ding. Dan vind ik het wel fijn als ik zo'n persoon even gezien heb, even een handje heb geschud en dat ik dan weet wie het is.

**Daphne** Dat je weet bij wie je moet zijn.

**Sylvain** Ja precies, als je dan langsfiets kun je zeggen 'hee gast, je hebt m'n ladder nog'.

**Daphne** Dus met dat soort dingen vind je het ook wel belangrijk dat diegene een beetje in de buurt woont, dat je de kans nog hebt dat je hem een keer tegenkomt of dat je hem erop kunt aanspreken.

**Sylvain** Jaaa, in de buurt is dan wel een ruim begrip hoor, want een kilometer vind ik ook nog wel in de buurt en dat is eigenlijk nog best ver als je erover nadenkt. Dan zit je ook al ergens diep in Overvecht, soms best een slechte wijk.

**Daphne** Ja, en het is ook nog een kilometer hemelsbreed als ik me niet vergis.

- Sylvain** Ja precies, ja god, misschien ben ik gewoon naïef van vertrouwen. Maar ja als je dat niet hebt dan is het een beetje zonde. Ik denk uiteindelijk dat de mensen die op zo'n site zitten, ook omdat het niet zo'n supergrote site is, nog niet zo bekend, de meeste mensen die ik ken kennen het niet, dus dan denk ik 'dan komen alleen de mensen die echt geïnteresseerd zijn en die echt goede bedoelingen hebben daarnaartoe. Want bijvoorbeeld op Marktplaats zul je veel meer mensen treffen die gemeneren dingen doen.
- Daphne** Die verkeerde bedoelingen hebben.
- Sylvain** Ja precies. Dat zijn er nog steeds niet heel veel, nog steeds maar een heel klein mini-procentje, maar de kans dat je ze tegenkomt.. Ik denk dat er daar meer op zitten dan op Peerby. Omdat het minder bekend is, een beetje incrowd ofzo.
- Daphne** Dus Peerby zelf speelt eigenlijk ook wel een beetje een rol in dat vertrouwen, hoe goed jij het bedrijf zelf bijvoorbeeld vertrouwt. En hoe groot het nu is enzo.
- Sylvain** Ja, kijk als het groter wordt, ik bedoel ik heb nu goede ervaringen dus dan maakt het misschien niet meer uit, maar in het begin denk ik wel. Dan is het nog een klein groepje mensen en dan is het ook leuk om die mensen een beetje te supporten en mee te helpen om zo'n netwerk op te zetten. En als je dan kijkt dat er steeds meer mensen zijn die meedoen, aan het begin als je dan op de kaart keek hier in de buurt, zeg maar binnen een kilometer waren het misschien 20 mensen en nu zijn het er misschien wel 200 ofzo. En als je dan kijkt, het gaat natuurlijk steeds sneller en sneller en dat vind ik wel, ja, ook wel leuk om te zien. Dan denk ik ja, dit zijn allemaal mensen met goede bedoelingen. Dat je dan een kaart heb van 'kijk, allemaal mensen met goede bedoelingen, mooi'.
- Daphne** \*lacht\* dan denk je 'deze mensen willen mij allemaal helpen'.
- Sylvain** Ja, dat is toch leuk.
- Daphne** Ja. Maar dan zeg maar vooraf, je zei net in het geval van je ladder, ik vind het wel prettig om iemand dan even gesproken te hebben. Maar hoe goed wil jij iemand dan leren kennen? Gebruik je bijvoorbeeld dan ook die chat daarvoor, of kijk je naar die foto's of is het vooral dat gesprek?
- Sylvain** Ja het is voor mij ook vooral dat berichtje dat iemand plaatst ofzo. Dat het niet zo is van 'ik heb een lange ladder nodig, bluh [edit: mondgeluid om desinteresse aan te tonen]'
- Daphne** Dat je niet iets hebt van 'Lange ladder, punt. Dit weekend'.
- Sylvain** Ja volgens mij moet je minstens 40 woorden hebben ook, geloof ik, weet ik niet zeker, maar dat het niet zo is van 'oh ja'.. Ik bedoel die jongen die had zoiets van 'de zomer komt er weer aan, tijd om de dakgoten schoon te maken, maar ik kan er niet bij', gewoon een heel leuk, vrolijk, spontaan berichtje zeg maar. Zo van 'dat ga ik even proberen en ik heb

een ladder nodig en ik probeer het gewoon'. Ja dan geloof ik er wel in. Gewoon iemand die denk van 'dat ga ik gewoon proberen misschien komt er wat van' en die eigenlijk ook die gok neemt om te kijken of hij iets kán lenen... Dan wil ik ook wel die gok nemen van dat ik het een keertje uitleen. Dat heeft met heel veel dingen te maken, er komen ook wel eens berichtjes langs van, dat ik denk van 'ja, nu even niet'. Dan komt het mij slecht uit, of dan is er iets met dat berichtje. Ik denk dat dat best wel belangrijk is, wat mensen typen. Of dat ze in ieder geval duidelijk zeggen wat ze ermee gaan doen. Zo van 'ik heb een boormachine nodig' en dan 'ja ik moet een gat maken in een keukenkastje want ik heb een nieuwe'. Eigenlijk vertellen ze iets heel stoms en eigenlijk vertellen ze niet heel veel, maar toch als ze vertellen, een soort persoonlijk verhaal vertellen. En dat is flinterdun. Maar dat maakt toch net dat het iets persoonlijker wordt en dat je denkt 'ja, dat is iemand die .. ja die te vertrouwen is'.

**Daphne** Dat is niet iemand die er gekke dingen mee wil doen.

**Sylvain** Nee gewoon dat het iemand is die een duidelijk doel voor ogen heeft, van 'ik wil dit gaan doen, en daar heb ik dit voor nodig' en klaar.

**Daphne** En dat verschilt ook zeg maar per product. Dus met een duurder product ben jij natuurlijk iets voorzichtiger met wat ze er allemaal mee willen doen dan bijvoorbeeld iets anders.

**Sylvain** Ja, ja precies. Want stel je voor je gaat een heel duur stuk gereedschap uitleenen maar je denkt bij jezelf 'deze jongen heeft nog nooit ook maar gereedschap gebruikt' dan is dat wel iets enger, dan ben je toch bang dat 'ie hem stukmaakt.

**Daphne** Ja, ik ken ook mensen die heel erg gehecht zijn aan hun gereedschap, die vinden het heel moeilijk om zoiets uit te lenen.

**Sylvain** Ja dat snap ik. Maar kijk ik heb twee sets, 1 in mn studio, daar ligt de dure en ik heb hier zeg maar de huis-, tuin- en keukendingetjes liggen dus dan vind ik het ook niet zo erg om die uit te lenen. En ja dat in m'n studio, die zijn iets duurder en.. ja die zijn echt van mij. Daar blijft iedereen vanaf. Dat is dan het voordeel van meer gereedschap. Maar dat is gewoon puur toeval omdat ik gewoon veel aan mijn huis klus en veel onderweg ben.. Dus dan heb ik gewoon een goeie, voor m'n werk, en een goedkope voor thuis.

**Daphne** En daar hecht je iets minder waarde aan.

**Sylvain** Ja en die mis ik dan ook niet, want als ik het thuis dan nog nodig heb dan heb ik altijd nog in m'n studio eentje liggen die ik op kan halen of ik kan het nog lenen van iemand anders die bij mij werkt. Maar ja het blijft altijd een gok, uiteindelijk. Daar denk ik ook wel over na, en over het algemeen komen de spulletjes gewoon netjes op tijd weer terug en dan staat er bijvoorbeeld ook een bedankje bij, een paar lekkere biertjes of een doos bonbons

of wat dan ook.. De meeste mensen geven ook wel wat terug ofzo en dat is ook leuk. Ik denk dat mensen ook best wel verbaasd zijn, ik heb ook best veel mensen gehad die de eerste keer iets leenden, zoals bijvoorbeeld die ladder en met die tafels enzo. Die mensen hebben zich ook wel verbaasd dat iemand denkt 'oh dat wil ik je best lenen ondanks dat ik je niet ken'. Ze zijn ook wel verbaasd dat iemand dat ook wel wil doen, dan zijn ze heel blij verrast. En ja dan geven ze ook iets extra en doen ze dan ook extra voorzichtig omdat ze snappen dat het óók een gok is.. Kijk voor hun is de gok 'misschien reageert iemand of misschien niet'. Zij verliezen daar niets mee, in het ergste geval moeten ze een tafel kopen of gaan halen bij iemand, bij de Gamma ofzo. Maar kijk voor mij is het, ik heb iets en dat geef ik even weg en dat kan gewoon niet terugkomen, voor mij is het risico iets groter dan voor hun.

**Daphne** En mensen zien dat ook wel in zeg jij.

**Sylvain** Ja, tot nu toe de mensen die ik heb gehad die zien dat ook wel echt in. En die vinden het ook echt gewoon interessant. En ja, ik merk dat mensen het ook wel leuk vinden om dan even langs te komen en iets te vertellen enzo.

**Daphne** Dus het is ook wel sociaal?

**Sylvain** Ja, niet zo van dat je denkt 'oh daar moet wat mee' ofzo, van 'volgende week gaan we barbecueën' ofzo. Maar meer dat je, je komt op een heleboel gekke plekken zeg maar. Ook als mensen hier komen, die zeggen, dit is ook een wijk waar nooit iemand komt. En als die dan komen is dat grappig. En bijvoorbeeld die jongen die die tafels had geleend die kwam ik dan, die herkende ik, want die had ik heel kort gezien toen hij ze terug kwam brengen, die zag ik later dan met Koningsdag ergens. Toen was het 'hee jij bent toch van die tafels' en toen heb ik met hem bijvoorbeeld nog een biertje staan drinken en staan kletsen enzo, echt supergrappig.

**Daphne** Je leert zo je burens ook wel een beetje kennen eigenlijk.

**Sylvain** Ja nouja, hij komt dan van best een eind verder. Maar dat zijn grappige dingen dat ik hem dan toch ergens weer tegenkom en iets hebt van 'hee, grappig' en dat je denkt 'wij hebben toch wel iets gemeenschappelijk' en we hebben toch wel allebei, ja, het beste met mensen voor ofzo. Maar ja het hoeft ook helemaal niet, ik bedoel die jongen van die ladder, die hier om de hoek woont, hij is echt een buurman, die heb ik daarna nooit meer gesproken. Maar af en toe zwaai ik, als je dan voorbij komt rijden, maar verder dan dat gaat het ook niet. En dat hoeft ook niet. Ik heb hier gewoon spullen die de helft van de tijd niks liggen te doen, en waarom zouden zij dat dan niet even kunnen gebruiken als zij het wel nodig hebben. Maar dat ben ik.

- Daphne** Is het, het is dus bij jou nooit misgegaan. Ken je verhalen waarbij het wel is misgegaan?
- Sylvain** Nee, nee ik ken geen verhalen waarbij het misgegaan is. Nou moet ik wel zeggen dat van de mensen die ik ken, dat ik de enige ben die het wel eens gebruikt. Een aantal mensen kennen het wel, maar nooit gebruikt. Bij mij is het nooit misgegaan, wel dat iets eens later terugkomt maar dat is niet erg. Zo van “oh ik lig ziek op bed, kan ik het ook morgen terugbrengen”. Dan denk ik “oh oke”. Ik leen ook alleen dingen uit waarvan ik denk ‘dat heb ik de komende week zéker niet nodig. Als ik het zelf nodig heb leen ik het ook niet uit. Dan zul je net zien dat je het nodig hebt en dat ik het net niet heb. Dus als iemand het dit weekend nodig heeft en ik denk ‘ik heb het zeker tot woensdag niet nodig’ dan kan het wel. Dan heb je nog een of twee dagen speling.
- Daphne** Je houdt daar dus ook wel een beetje rekening mee.
- Sylvain** Ja ik hou er wel rekening mee ja. Ik kijk altijd wel of het een beetje in mijn planning past. En kijk ik kan het hier wel doen dat ik dan even spullen in de voortuin leg, met ophalen of terugbrengen. Dat is dan misschien een luxe die ik heb want dat maakt het toch iets makkelijker. Zoals die jongen die wilde pasgeleden weer die tafels lenen. Dan zeg ik ‘oh is goed ik zet ze wel even in de voortuin, ik ben er het hele weekend niet maar ik zet het wel in de voortuin, pak het maar neem het mee’. En dan wordt het gewoon opgehaald en even later weer teruggezet. Dat is wel relaxt, dan kost het mij zo min mogelijk tijd. Ik kan het gewoon pakken en in de tuin zetten en even een berichtje sturen. Dat is een klusje van niks. Maar als ik speciaal moet thuisblijven voor iemand dan vind ik dat wel iets lastiger.
- Daphne** Er zijn ook allemaal van dit soort platforms die allemaal van dat soort ratingsystemen of reviewsystemen gebruiken. Peerby heeft dat bijvoorbeeld allemaal niet. Zou je dat een waardevolle toevoeging vinden of denk je dat Peerby dat niet nodig heeft?
- Sylvain** Ik denk op dit moment nog niet, maar misschien als ze heel groot gaan worden. Dan misschien wel. En dan is het vooral voor degene die spullen uitleent. Dat je kunt zien ‘dit is iemand die wel eens iets heeft geleend en het netjes heeft teruggebracht’. Dat is misschien wel fijn om te zien. Maar uiteindelijk heb je toch nog steeds mensen nodig die ook mensen zonder rating een kans willen geven. Want als je de eerste keer iets gaat lenen heb je natuurlijk geen rating, dan moet je iemand wel de kans geven om dat te creëren. Kijk je hebt natuurlijk ook heel veel sites, bijvoorbeeld op Ebay heb je ook allemaal van die setups, maar ik kijk eigenlijk helemaal nooit naar die ratings. Ik weet dat ze het hebben, maar ik kijk altijd meer, misschien een beetje common sense ofzo, ik kijk gewoon of het er een beetje betrouwbaar uitziet, en dan geloof ik het wel. En ja, if it

seems too good to be true, it is. Dat is altijd een regel die ik een beetje aanhoud bij dat soort dingen. Ik kijk meestal gewoon naar dat berichtje en als ik dat vertrouw dan wil ik er wel voor gaan.

**Daphne** En bij Peerby gaat dat ook eigenlijk zo, dat je vooral naar het berichtje kijkt.

**Sylvain** Ja eigenlijk wel, en je hebt natuurlijk ook nog die chat, dan heb je ook altijd nog een paar berichtjes heen en weer. Wel heel kort hoor, maar ik geef bijvoorbeeld m'n adres ook pas naar het vierde berichtje ofzo, pas echt als ze ernaar vragen en als we ook echt een soort afspraak hebben. Zo van 'oke vrijdagmiddag', pas dan geef ik m'n adres.

**Daphne** Dus je kijkt ook wel een beetje naar de manier waarop mensen praten?

**Sylvain** Ja, bijvoorbeeld als mensen heel kortaf zijn en een beetje vervelend. Soms krijg je dan een berichtje en ik reageer niet zo snel. Soms merk je dat mensen dan afhaken. Als het voor hun ook te veel moeite kost, zij moeten ook moeite doen. Als mensen echt op zoek zijn naar iets gemeens dan gaan ze gewoon heel veel lijntjes uitzetten. En als jij dan degene bent die niet reageert dan haken ze bij jou wel af. Dat zie je bij Marktplaats ook wel denk ik, mensen die jou iets willen aansmeren die gaan heel erg lopen pushen en die blijven maar vragen stellen. En ik probeer juist een beetje rustiger, het is misschien een beetje een gewoonte. Ik bedoel het is met al die sites, al die dingen is gewoon een manier van met dingen omgaan. En dat is met dit ook. En met die ratings, ja... Ik weet niet of het nodig is.

**Daphne** Ik had een interview toevallig met Daan Weddepohl, de oprichter van Peerby, en hij zei "trust is overrated". En daarmee bedoelde hij dat die technische manieren om vertrouwen op te bouwen op zo'n kleine schaal als bij Peerby niet echt nodig zijn.

**Sylvain** Ja ik vind het ook een beetje overdreven denk ik. Want bijvoorbeeld bij Ebay, dan gaat het om miljoenen gebruikers, dat is heel wat anders. En hier gaat het misschien om duizenden. Misschien wel tienduizenden, ik heb geen idee hoeveel mensen er eigenlijk op Peerby zitten. Maar ik denk dat zo'n rating ook weer beïnvloedbaar is, dat als je echt kwaad wil dan kun je toch altijd weer wat op platforms...

**Daphne** Maar denk je dat die afstand er bijvoorbeeld ook iets mee te maken heeft? Want bijvoorbeeld op Ebay als je iets besteld moet dat vaak de halve wereld over.

**Sylvain** Ja, dan bestel je iets uit Hongkong ofzo, beetje gek. Ja misschien wel een beetje dus ja. Ik denk dat iemand die, nouja niet per se in de buurt woont maar ook in dezelfde stad, dan kun je het natuurlijk snel halen. Maar ja misschien dat het wel.. ik denk onbewust hoor, maar ik denk psychologisch wel. Het idee dat het iemand uit je buurt is en dat het iemand is die je misschien nog een keer tegenkomt. Maarja, dat gaat waarschijnlijk nooit

gebeuren. Ik bedoel de helft van de mensen kom je nooit tegen. Maar ja, misschien dat het psychologisch helpt, maar ik heb er nooit zo bewust over nagedacht. Ik laat iedereen ook gewoon hier ophalen, ik ga het nooit brengen ofzo, ik laat iedereen gewoon hier de spullen ophalen. En als het dan 50 meter verder is dat is hun probleem.

**Daphne** Ja, zoiets zei Daan Weddepohl ook, hij zegt dat hij gelooft dat uitlenen niet echt een actieve behoefte is. Dat mensen het wel leuk vinden om elkaar te helpen, maar dat vooral doen als ze een vraag zien. Zoals vroeger als mensen een kopje suiker wilden lenen was degene die de suiker wilde lenen degene die de moeite deed, het is niet alsof de buurman opeens op de stoep staat met een pak suiker zo van 'wil je een beetje'.

**Sylvain** Nee, nee precies. Ja god, nouja goed ik doe het dan misschien voor de karmapunten ofzo \*lacht\*. Nouja ik bedoel ik hou er wel van, ik ben ook programmeur en ik doe ook wel open source dingen, dat is ook een soort gemeenschap. Dat je stukken code schrijft die dan iedereen kan gebruiken. Dat je een beetje moet teruggeven aan de gemeenschap omdat als jij een probleem hebt ze jou ook weer helpen en dat als jij iets hebt ontdekt of opgelost dat je dan weer andere mensen moet helpen.

**Daphne** Dus als je elkaar een beetje helpt dan kom je samen verder bedoel je.

**Sylvain** Ja een beetje wel. Voor wat hoort wat klinkt dan gelijk weer zo negatief, maar als je iets krijgt geef je ook iets terug. Ja daar geloof ik wel in. Niet zozeer, het is geen levensmotto ofzo. Maar ik denk wel als mensen af en toe iets goeds doen, dan zijn er ook altijd wel mensen die mij weer willen helpen. Kijk, je kunt wel een klootzak zijn de hele dag, maar daar wordt iedereen alleen maar chagrijnig van, van zo'n klootzak. Als mensen gewoon allemaal wat meer aardig zijn, worden er misschien wel steeds meer mensen aardig. Dat merk je ook wel van de mensen die komen om iets te lenen, dat ze verbaasd zijn dat er iemand aardig genoeg is om ze iets te lenen. Terwijl ze zelf natuurlijk naar die plaatsen toekomen om het op te halen en terug te brengen.. Ik bedoel praktisch is het voor hen natuurlijk niet zo heel moeilijk, als ik iets uitleen geef ik het gewoon en het komt weer terug. Maar voor mij is het idee, het gebaar is groter, en voor hen is het de moeite gewoon. Tsja, dat is het verschil. Ik vind het dan fijn om te zien dat die mensen zo verrast zijn dat zij de volgende keer misschien ook overwegen om een keer iets uit te lenen, dat is fijn. Maar ik ben helemaal niet van het heel ideologische 'iedereen moet dit gaan doen'. Ik vind het zelf gewoon relaxt om af en toe mensen te helpen.

**Daphne** En je merkt ook wel dat dat zij dat goed vinden?

**Sylvain** Ja, bijvoorbeeld die jongen die die tafels kwam lenen kwam ik dus tegen met Koningsdag, stonden we even te praten ook met zijn vriendin, die echt helemaal verbaasd was dat ik

hem die tafels had geleend en dat het echt zo werkte want ze zegt 'dat werkt toch nooit en dat gaat toch niemand doen' en dus helemaal verbaasd. En ik begreep van haar dat zij ook nu wat vaker die berichtjes die binnenkomen checken om te kijken wat zij hebben en of ze zelf wat kunnen terugdoen. En dat is mooi, kijk dat is absoluut niet mn bedoeling maar het is leuk dat het gebeurt. Het is niet mijn doel, of hogere achterliggende gedachte om die dingen uit te breiden maar het is leuk om mensen te kunnen helpen en eigenlijk doe ik dat als docent natuurlijk ook. Dan help ik studenten, het is eigenlijk gewoon wat ik de hele dag doe.

**Daphne** Ja, en als iedereen dat een beetje doet.

**Sylvain** Ja, ja precies. Ik hou helemaal niet van dat zweverige en commune, en alles samen, daar heb ik echt een vreselijke hekel aan, ik kan ook helemaal niet tegen dat soort zweverige mensen, maar je kunt wel gewoon lief zijn tegen elkaar. Dat is gewoon een heel ander ding en dat kan ook. De eerste keer dat ik erbij kwam vond ik het ook echt een beetje hippie-achtig ofzo, maar het verschil is, dan is alles echt van iedereen samen en kan iedereen vrij pakken en nu is het gewoon je stelt een vraag van 'heeft iemand dit toevallig te leen' en dan kun jij beslissen van ja dat komt me uit en dat wil ik aan jou uitlenen. Daar zit dan een hele kleine hiërarchie in, want jij als degene die het uitleent kunt nog zeggen ja of nee. Bij zo'n commune-idee is echt alles van iedereen en daar geloof ik niet in. Dat wordt ook altijd ruzie denk ik, want er is er dan altijd een die iets gebruikt wat een ander dan ook weer wil, en nu is het gewoon iemand stelt een hele eerlijke, open vraag en iemand geeft daar gewoon antwoord op.

**Daphne** Gewoon alleen omdat het praktisch is.

**Sylvain** Ja precies, en ook zo met die site, het is gewoon snel en makkelijk, er komt gewoon een berichtje binnen en dan zeg je ja of nee, en dan ben je klaar. Vroeger was dat natuurlijk veel moeilijker. Ik vind zelf die bordjes bij de Albert Heijn altijd nog heel charmant, van die mensen die dan een schoonmaakhulp zoeken. Kan natuurlijk ook op marktplaats ofzo, maar ik vind het altijd heel charmant dat mensen gewoon echt nog briefjes ophangen, ik zou dat zelf nooit meer doen. Ik vind ze ook altijd een beetje schimmig, ik vind die kaartjes een beetje schimmig. Terwijl dat zijn waarschijnlijk hele lieve oude mensen die even zo'n briefje ophangen, denk ik dan. Maar om de een of andere reden vind ik dat echt veel spannender dan via zo'n website. Omdat het dan echt veel makkelijker gaat, en het is techniek waar ik vertrouwd mee ben, het voelt gewoon natuurlijker.

**Daphne** Maar uit zo'n kaartje kun je natuurlijk ook veel minder informatie halen over iemand. Hier kun je een profiel bekijken met een foto en dergelijke, je leert veel beter iemand kennen.



**Sylvain** Ja nouja daar kun je bijvoorbeeld nog zien of iemand bijvoorbeeld een heel mooi ouderwets handschrift heeft ofzo, dus dat kun je nog wel zien, of dingen als een hoop typo's, dan kun je zien 'oh dit is iemand die heel slecht Nederlands kan' en dat betekent misschien niks, maar je gaat toch op heel andere manieren kijken. Dus wat dat betreft vind ik Peerby misschien nog wat neutraler, je kunt nog wat opzoeken over die persoon, je gaat niet op van die kleine dingetjes letten. Want dat eerste berichtje dat je binnenkrijgt is gewoon neutraal, en dan pas ga je kijken wat voor persoon erachter zit. En dat vind ik wel fijn. Als ik zo'n briefje zie beoordeel ik op het handschrift al of ik het de moeite vind om het te gaan lezen ofzo.

**Daphne** Je begint met een open blik, bedoel je?

**Sylvain** Ja, het begint gewoon met de vraag, en dan ga je kijken of je het hebt, en dan pas ga je kijken wie het is. Ik vind het wat neutraler, en dus een heel mooi platform.

**Daphne** Ik denk dat dat een mooie afsluiter is. Dankjewel voor je tijd.

**Sylvain** Graag gedaan.

#### 7.4 BIJLAGE 4: TRANSCRIPT INTERVIEW DAVID, AFNEMER THUISAFGEHAALD

**Daphne** Waarom ben je ooit begonnen met Thuisafgehaald gebruiken?

**David** Ja, waarschijnlijk toch omdat ik honger had. Ja, zo begint het toch. Je hebt een keer honger en je hoort iets waarvan je denkt 'dat is een goed idee' en dat wilde ik wel een keer proberen. En er staan gewoon diverse dingen op, het is gewoon niet zo duur, meestal is het wel wat goedkoper dan iets laten bezorgen. En het is ook, mensen maken meestal iets waar ze goed in zijn. Iedereen heeft zo z'n ding waar hij goed in is, dus dan eet je een keer de specialiteit van die ander, voor niet zo veel geld. En dat is gewoon wel grappig, ik dacht 'laat ik dat eens een keer proberen'. En toen was het wel goed bevallen.

**Daphne** Want hoe kwam je erachter dat het bestond dan?

**David** Volgens mij via m'n moeder. Die heeft dat ook weer via-via gehoord. M'n moeder houdt gewoon van dat soort dingen. Niet eens echt met internet, maar dat dan weer wel. Ze zal het wel in de Volkskrant hebben gelezen ofzoiets. Dus ja, toen had m'n moeder het een keer gedaan en dat was wel goed bevallen. Dus toen dacht ik 'laat ik dat ook eens proberen'.

**Daphne** Kun je eens omschrijven hoe het ongeveer werkt?

**David** Thuisafgehaald? Nouja, je geeft je locatie aan.. Ik moet zeggen dat ik de website, ik heb er al een tijdje niet meer op gekeken, maar die vond ik nog niet zó functioneel. Maar je geeft je locatie aan en dan krijg je een kaartje. En daarop zie je mensen die bij jou in de buurt, ofwel gewoon gerechten kunt bestellen, iemand die zegt 'nou ik kan wel Thaise curry maken voor minimaal zoveel personen', er zitten gewoon wat eisen bij, en dat kun je dan aanvragen. En dan heb je mensen die, waar ik dan vooral naar kijk zijn mensen die de dag zelf, want ik denk dan meestal 'ik ga niet koken vandaag', dus mensen die voor die dag zelf of de dag erna gekookt hebben en iets aanbieden. En dan kijk je waar het wordt aangeboden, hoeveel het kost, en dan ga je bestellen.

**Daphne** Want die mensen hebben dan een 'bordje over', zo heet dat toch?

**David** Ja dat kan, of ze koken specifiek voor Thuisafgehaald of ze koken gewoon een te grote portie en hebben wat over. Ik heb het allemaal wel meegemaakt.

**Daphne** Heb je het al vaak gedaan?

**David** Ja, even kijken, ik geloof 5 keer. Ja, 5 keer.

**Daphne** En is dat allemaal goed bevallen?

**David** 1 keer minder, maar verder was het gewoon goed. Het is denk ik wel een 80% successrate.

**Daphne** En stel jij denkt 'ik ga niet koken vandaag', hoe kies je dan. Hoe beslis je wat je waar wilt

- eten?
- David** Ja nouja, dat is eigenlijk waarom ik er nu niet zo veel meer mee bezig ben, ik heb er al even niet naar gekeken, ik vond het aanbod een beetje schaars. Vaak is er gewoon niets bij je in de buurt en als er dan wel iets is heb je gewoon niet veel keuze. Ik weet niet hoe populair het nu is, maar ik denk dat het misschien nog iets populairder moet worden voordat het echt een succes wordt. Maar goed, hoe je kiest. Ja je kijkt gewoon of er iets is dat je lekker vindt, en als dat dan lekker is en de prijs een beetje fair is, wat ik eigenlijk altijd wel heb gevonden, dan haal je het. Ik moet wel zeggen dat vaak dan is er wel wat aanbod, maar mensen maken ook vaak taarten enzo. En ik moet zeggen dat ik gewoon naar avondeten zoek. En dan doe ik het dus niet. Maar nouja, als er dan dingen zijn die ik niet ken, zolang er maar geen dingen in zitten die ik niet lust, dan vind ik het wel prima.
- Daphne** En kijk je dan ook naar degene die het aanbiedt? De persoon achter de maaltijd?
- David** Ja, ik kijk altijd wel even naar de reviews. Maar ook als ze er niet zijn... Ik had bijvoorbeeld een keer, ik had altijd mensen met reviews, maar nu was er een keer iemand die dat niet had, maar dat was gewoon iemand die bij mij om de hoek woonde. En die bood iets van stampot met worst aan. En dat was maar €1,75. Dus diegene zei ook 'dit is de eerste keer dat ik dit gerecht zo maak, dus je moet maar even kijken of het lekker is'. Dus ik heb dat daar gegeten en het was een beetje flauw, het had niet zo veel smaak, maarja voor 1,75 was dat alsnog prima.
- Daphne** Dan kan er niet zo veel misgaan wil je zeggen.
- David** Nee, ik heb er echt geen ervaring mee dat iets echt gewoon vies is, of bedorven ofzo. Maar als je dan echt kijkt, naar diegene die erachter zit of die te vertrouwen is ofzo... Ik denk dat als iemand eten erop zet is het snel goed. Kijk met Marktplaats ben je misschien iets voorzichtiger, dat kan ook oplichterij zijn ofzo. Maar als je kijkt, iemand nodigt je ook bij hem of haar thuis uit, waarschijnlijk in de keuken, dus het vraagt ook wat vertrouwen van hen. Ik zie ook niet echt een manier waarop ze je zouden kunnen oplichten ofzo.
- Daphne** Dus je gaat eigenlijk wel een beetje uit van de goede bedoelingen van mensen op dit platform.
- David** Ja dat ook, in de zin van, ze nodigen je ook bij hen thuis uit, en ik denk dat het moeilijk is om hierin opgelicht te worden. Ik kan gewoon geen manier verzinnen om opgelicht te worden, ik bedoel stel dat er iemand is die zegt 'ik ga hele goedkope producten halen en echt iets heel vies maken'. Dat doe je dan misschien 1 keer en dan heb je alsnog een halfuur in de keuken gestaan, of misschien wel 10 minuten als je het heel snel wilt doen, en dan heb je 3 euro verdiend. Ik kan me daardoor echt niet voorstellen dat mensen dit

- met hele slechte bedoelingen gaan doen.
- Daphne** Maar zijn er dan dingen waar je op afkapt als je aan het kijken bent naar wat je wilt eten?
- David** Ja, te hoge prijzen, dat kan. Tweede is te ver weg. Dus laten we zeggen locatie is belangrijk, dat het lekker is is belangrijk en de prijs is belangrijk. Hoewel de prijs meestal wel fair is. Maar als het in de regionen komt van 'hier kan ik ook voor bestellen, thuisbezorgd krijgen', dan wordt het te duur. Maar meestal zit het tussen zelf koken en dat in dan is het meestal wel fair. En als het niet al te ver van huis is is het ook meestal wel prima.
- Daphne** Maar je zegt dus wel, als het iets duurder is heb je het liever via een gerenommeerd bedrijf. Via thuisbezorgd of iets dergelijks.
- David** Ja het ligt er ook een beetje aan of ik tijd heb of niet. Kijk, meestal ga je natuurlijk bestellen als je geen tijd hebt of geen zin hebt om moeite te doen. Als jij al geen tijd hebt om te koken, het vraagt natuurlijk wel van jou dat je tijd hebt om het ook ergens op te halen ofzo. Dus als je een luie dag hebt en je bent brak en je zit thuis in je pyjama, dan laat je misschien liever een pizza komen. Of je komt uit je werk en je wilt graag naar huis, dan wil je gewoon iets eten en niet die omweg maken. Het hangt er dus ook een beetje vanaf hoe ver weg het is, kijk als het iemand is die bij je om de hoek is, dan is het alweer minder moeite dan als het iets verder weg is. Dan ga je toch overwegen van 'hmm, ik kan misschien toch beter iets laten komen'.
- Daphne** Het maakt dan niet uit of het door een bedrijf of een individu wordt gemaakt?
- David** Nee, mij niet.
- Daphne** En maakt het voor jou dan ook uit hoe mensen dat eten omschrijven? Staan er ook foto's bij bijvoorbeeld, of omschrijven mensen vooral gewoon hoe ze het gaan maken, of hoe werkt het?
- David** Nou, het kan allebei volgens mij. Kijk foto's zijn wel handig, want ja, het oog wil ook wat. Maar van mij hoeft dat niet zo, het is meer dat er staat wat het is en welke ingrediënten erin zitten. Soms staat er ook bij hoe ze het bereiden, maar dat maakt mij niet zo veel uit, want ik ga juist afhalen omdat ik het niet zelf wil bereiden. Dus als de ingrediënten goed zijn is het voor mij goed, het is niet dat mensen zeggen 'deze heerlijke schotel, blabla', het is niet alsof allerlei eufemismen mij overhalen om dat gerecht te kiezen
- Daphne** Het is dan ook uit den boze om er echt met commerciële bedoelingen achter te zitten, dus als de prijzen te hoog worden en mensen het echt doen om er geld aan te verdienen..

**David** Ja echt bedrijven wel, maar verder is dat is natuurlijk wel een beetje schimmig gebied. Want veel mensen doen het denk ik omdat ze het leuk vinden om te koken maar ook om er een beetje geld aan te verdienen. En in die zin, het zijn vaak mensen die alleen wonen, het is moeilijk om voor 1 persoon lekker te koken, of je zult altijd overhouden. Maar ik heb ook wel meegemaakt, een vrouw bijvoorbeeld die tijdelijk werkeloos was, wel van koken hield en volgens mij ook alleen woonde. En die kookte dan, niet dagelijks volgens mij maar vaak, en die at dan zelf gratis natuurlijk en verdiende soms wat bij. In die zin, het is niet commercieel, maar ja het is maar net hoe je er tegenaan kijkt natuurlijk. Maar goed, zij leveren ook een service voor jou dus ik sta daar niet negatief tegenover.

**Daphne** Speelt Thuisafgehaald als bedrijf zelf nog een rol in of jij het eten vertrouwt of niet, ga je ervan uit dat zij ook dingen regelen?

**David** Nee niet echt, het is natuurlijk van gebruikers voor gebruikers. Het enige is eigenlijk, je krijgt een evaluatieverzoek. Dus er wordt geaccommodeerd dat andere gebruikers ook die beoordelingen doen, en daarmee instaan voor de kwaliteit. Maar het bedrijf zelf doet dat niet, en die kan volgens mij ook niks doen. Ik denk niet dat ze daar een rol in spelen, maar dat verwacht ik ook niet van ze.

**Daphne** En zo'n afspraak vooraf, als je eten bij iemand af gaat halen, hoe gaat dat? Vind je het belangrijk om iemand even te zien, is het leuk, hoe gaat dat?

**David** Nou meestal is het niet leuk, maar meer logistiek en heel praktisch. Je spreekt een tijd af en een locatie, dan krijg je een adres of iets van een 'het zit om de hoek van de dat'. En ze vragen je om een bakje mee te nemen. Dat doen ze altijd trouwens, 'vergeet niet om een bakje mee te nemen'. Dat is trouwens ook wel een nadeel, je moet altijd een bakje bij je hebben. En als je uit je werk komt heb je geen bakje bij je. Maar dat is dus een heel praktisch gesprek meestal. En ik vind het wel altijd leuk dat als je dan komt en dan moet je meestal even meelopen naar de keuken. En dan vragen ze altijd 'ben je een grote eter?' en dan zeg ik altijd ja, want dan krijg je meer \*lacht\*. En misschien is dat ook wel een deel, ik bedoel als ze het gewoon bij de deur hadden meegegeven had ik het ook wel meegenomen, maar ik vind het ook wel leuk om even een kijkje te nemen in de keuken. Het is ook wel iets menselijks, het is iets sympathieker. En daarom draag je het misschien ook wel sneller een warmer hart toe dan bijvoorbeeld de plaatselijke patatboer. Want mensen nodigen je toch uit in hun keuken.

**Daphne** Dus het zou eigenlijk heel raar zijn als je bij de deur zou moeten blijven staan, zo werkt dat gewoon niet hier.

**David** Nouja dat is ook wel gewoon praktisch. En het is misschien ook een stukje likeability,

iemand kookt voor je en wil ook dat jij dat lekker vindt. Dus ze nodigen je uit en dan is het even 'oh, mooie keuken' en 'het ruikt lekker' en zij willen natuurlijk ook dat je het leuk vindt want misschien kom je dan nog wel een keer terug, je schrijft een leuke review. Maar aan de andere kant, het is ook gewoon heel plat want je moet gewoon naar binnen komen om het eten in het bakje te doen. Niemand gaat zeggen 'geef je bakje maar, ik haal het wel even'. Dus ja, het is niet alsof ik het dan opeens niet zou vertrouwen, maar ja zo werkt het gewoon niet.

**Daphne** Vind je het, naast het praktisch nut natuurlijk, ook om andere redenen belangrijk dat iemand bij jou in de buurt woont? Geeft je dat een beter gevoel bij het eten?

**David** Een beetje community-gevoel bedoel je? Nee, dat helemaal niet. Het is gewoon echt logistiek. Soms zie ik ook wel dingen, dan denk ik 'het is wel 2 kilometer fietsen, maar het ziet er wel erg lekker uit'. Maar dat is gewoon echt logistiek. En zoals ik al zei, ik vind het sympathieker en ik draag het een warm hart toe. Ik vind het wat leuker om het bij mensen zelf te halen, want ik heb het idee dat het dan toch beter is, verser, en mensen maken waar ze goed in zijn. Maar of het me nou uitmaakt of dat iemand is bij mij in de straat, of aan de andere kant van Utrecht, of zelfs Nederland, dat niet.

**Daphne** Ik merk wel dat dat heel erg verschilt per platform, bijvoorbeeld bij Peerby – uitleg Peerby – hoor je veel meer dat mensen het een prettig idee vinden dat iemand in de buurt woont, om diegene er bijvoorbeeld op aan te kunnen spreken als het misgaat.

**David** Ja ik kan me voorstellen dat het ook iets te maken heeft met de mate waarin oplichting of slecht gedrag kan voorkomen. Bij Peerby is het natuurlijk als je je boormachine uitleent dan kan die gejat worden en ben je je boormachine kwijt. Bij Thuisafgehaald is het zo dat je een paar euro hebt betaald voor een maaltijd die je misschien niet lekker vond. Al staat dat dan misschien weer haaks op Snappcar, want dat is ook in de buurt.

**Daphne** Maar daar kwam dan ook wel weer naar voren dat het daar allemaal veel meer gereguleerd is, je moet gegevens achterlaten enzo.

**David** Ja, en het is volgens mij ook helemaal niet zo makkelijk om een auto te stelen. Kijk, als mijn boormachine gestolen wordt dat harde actie niet echt ondernomen wordt en bij een auto wel. Ik kan me dan wel weer goed voorstellen dat je je buurman meer vertrouwt dan een andere vreemde die gewoon even langsrijdt, kan ik me voorstellen, maar ja, dat weet ik niet.

**Daphne** Het is wel een beetje een ouderwetse manier van vertrouwen.

**David** Ja precies. Maar ik kan me voorstellen als er iets misgaat met je boormachine ofzo dat je dan iemand op straat er nog even op aanspreekt. Maar als iemand eten voor jou heeft

gemaakt dat bij zijn weten gewoon lekker is, dan ga ik hem niet aanspreken op straat en zeggen 'hee ik vond het helemaal niet lekker'. Dat gebeurt ook gewoon niet. Dus ja dat verschilt per product en platform. Maar je gaat er gewoon vanuit dat het goed is, je spreekt het gewoon zo af, dus de mate van vertrouwen verschilt wel heel erg per platform.

**Daphne** Zou je zelf wel eens iets willen koken voor Thuisafgehaald?

**David** Nee, nee. Ik ben ten eerste niet echt een goeie kok. Ik kan wel een paar dingen lekker maken, maar dan wil ik het ook gewoon zelf opeten. En nu woon ik ook samen dus dan heb je sowieso minder snel eten over. En ik heb zeg maar minder tijd.... Of nou ja ik vind mijn tijd eigenlijk meer waard dan die paar euro die ik eraan zou verdienen. Ten tweede is koken niet echt een hobby van me, dus dan zou ik het echt puur doen voor het geld, wat niet veel opbrengt, dus nee ik zal dat niet snel doen. Maar ja ik vind het idee heel sympathiek en ik draag dit soort dingen een warm hart toe. Misschien ga ik nog wel eens kijken op dat andere, dat Peerby?

**Daphne** Ja, precies. Kun je dan nog dingen verzinnen die volgens jou beter kunnen aan Thuisafgehaald?

**David** Nou niet echt iets wat aangepast kan worden, maar het grote pijnpunt is voor mij gewoon het aanbod. En dat terwijl Utrecht denk ik van Nederland al wel een locatie is waar vrij veel aanbod is. Wat ze wel zouden kunnen doen is het iets overzichtelijker maken van de interface, want je ziet alle koks door elkaar, daar mag wel iets aan veranderd worden. En ik vond de website af en toe een beetje traag, dat de kaart niet goed laadde, maar misschien is dat inmiddels wel iets beter. Maar het is natuurlijk niet echt een commerciële organisatie, ze waren geloof ik ook geld aan het inzamelen voor een app, het is heel erg voor en door gebruikers, etc. Het is zeg maar iemands hobbyproject die daar gewoon serieus mee aan de slag is gegaan, dus je kunt niet echt eisen stellen. Dus het zou fijn zijn, maar ja, wat dat betreft vind ik het prima werken.

**Daphne** Dus het principe zelf werkt eigenlijk wel zeg je, als je eenmaal iemand gevonden hebt die goed is dan is het ook goed.

**David** Ja ik had dus een keer een couscous schotel met lamsvlees en feta en pistachenoten enzo, echt superlekker. Dus toen een andere keer zag ik dat ze weer iets anders had, ook al wist ik niet wat het was, dacht ik gewoon 'gelijk halen' weet je wel. Je weet gewoon dat het een goeie kok is en het is een aardige vrouw, of meisje. Dus ja het principe zelf vind ik wel goed werken, zeker als iemand vaker iets aanbiedt wat je goed vindt, dan heb je een beetje een adresje. En dan weet je gewoon dat het betrouwbaar is, of in ieder geval dat

het een goeie kok is. Kijk smaken verschillen maar je weet in ieder geval dat iemand kan koken. Maar ja het idee erachter vind ik dus heel goed. Het hele voor en door gebruikers, het evalueren achteraf.

**Daphne** Merk je ook dat mensen het heel erg sociaal gebruiken? Dat de wijk er socialer van wordt?

**David** Nouja nee ik heb dat nooit meegemaakt, maar ik heb ook niet vaak bij dezelfde afgehaald, 1 keer twee keer bij dezelfde. Maar niemand daarvan had de reden van eenzaamheid ofzo, of in ieder geval een soort sociaal motief. En ik ben daar ook niet naar op zoek hoor, ik vind het wel leuk om even in de keuken te kijken en even een praatje te maken en zeggen 'het ruikt lekker', maar dan wil ik ook gewoon eten. Kijk het is zoals ik al zei, ik vind het wat sympathieker, maar in de eerste plaats is het gewoon iets te eten. Want het is gewoon lekker en niet te duur en makkelijk. En het is dan secundair dat het ook gezelliger is dan Justeat of Thuisafgehaald.nl.

**Daphne** Precies ja. Heb je zelf nog dingen toe te voegen over dit onderwerp?

**David** Nee, niet echt. Alleen ik zou het dus wel aanraden en ik vind het leuk. Maar ik zou ook vooral mensen willen aanmoedigen om het ook te proberen, om het aanbod wat te vergroten. Maar dan moet er natuurlijk ook wel vraag naar zijn, want mijn moeder heeft ook wel eens iets gekookt en dan krijg je toch niet alles verkocht wat je hebt gemaakt. En je verdient er natuurlijk ook niet echt veel aan dus ik kan me voorstellen dat de vraag en het aanbod ook wel een beetje op niveau moeten zijn maar ik weet dus niet of dat nu anders is dan toen ik het de laatste keer probeerde.

**David** Dat is ook nog wel trouwens iets hoor, als je over het algemeen iets gaat bestellen, in mijn geval is het in ieder geval bijna altijd pizza of iets dergelijks, in ieder geval fastfood. En je bestelt vaak iets dat je al kent en hier heb ik het idee dat het toch iets beter is. Iedereen maakt natuurlijk zijn specialiteit dus het is ook vaak iets experimenteler, avontuurlijker. Zo van 'het klinkt lekker, maar ik heb het nooit gehad, laat ik het maar eens proberen'.

**Daphne** Je bestelt sneller dingen die je normaal niet zou krijgen bedoel je.

**David** Ja precies, bij iets als Thuisbezorgd heb ik bijvoorbeeld nooit zo'n Marokkaanse schotel wat ik zei gezien. En ik had ook een keer pasta met courgette en allemaal soorten kaas enzo, dat zie je op Thuisbezorgd niet zo gauw en dat zul je misschien ook niet zo snel tegenkomen op een menukaart. En ja bestellen is dus heel gauw fastfood. En dit gewoon niet, ik bedoel niemand gaat er friet op zetten ofzo. Niet eens per se dat het gezonder hoeft te zijn per se, maar het is wel culinairder.



**Daphne** Ja, precies. Ik zal het ook eens gaan doen, dankjewel in ieder geval hiervoor.

**David** Geen dank. Ik hoop dat alles gaat lukken met je scriptie.

## 7.5 BIJLAGE 5: TRANSCRIPT INTERVIEW DAISY, AANBIEDER THUISAFGEHAALD

**Daphne** Ik wilde eerst graag weten waarom je begonnen bent met Thuisafgehaald gebruiken.

**Daisy** Goh, dat is wel heel lang geleden. Ik kwam het gewoon tegen op Facebook, en ik las er over en dacht 'goh, dat is leuk'. Ik hou zelf gewoon heel erg van koken en lekker eten, dus alles wat daarmee te maken heeft daar kijk ik al snel naar.

**Daphne** Je vindt het dan ook leuker om voor meerdere mensen te koken?

**Daisy** Ja, ik vind het sowieso gewoon leuk om te koken. En zeker toen ik nog geen vriend had, toen was ik dus alleen en voor jezelf uitgebreid koken dat deed ik gewoon niet zo snel. En ik vind het gewoon heel erg leuk om voor andere mensen te koken en dat kan niet altijd als je alleen bent. En met Thuisafgehaald kan dat wel.

**Daphne** Kun je ongeveer schetsen hoe dat in z'n werk gaat voor jou als kok?

**Daisy** Nouja, je moet wel erg ver vooruit denken. Dat vind ik vaak wel lastig, want soms bedenk ik pas om 6 uur dat ik wel voor Thuisafgehaald had willen koken en dat kan dan niet, dan ben je echt al te laat. Dus dan bedenk ik 's ochtend van 'hee, vanavond ga ik weer eens lekker uitgebreid koken'. Dan ben ik bijvoorbeeld een leuk recept tegengekomen dat ik dan wil proberen. En dan zoek ik een plaatje op internet van een gerecht dat een beetje lijkt op wat ik wil maken, want het werkt veel beter als er een foto bij staat. En dan post ik het. Dan zeg ik bijvoorbeeld 'ik ga voor 4 personen extra porties maken' en dan bedenk ik er een prijs bij. En dat baseer ik eigenlijk op de kosten van mijn boodschappen, ik hoef er namelijk geen winst op te maken, daar gaat het helemaal niet om. Maar het leuke is natuurlijk wel dat je je boodschappen terugverdient.

**Daphne** En als die mensen dan bij je langskomen, met bakje en al, hoe gaat zo'n afspraak dan? Hoe werkt dat, is het leuk?

**Daisy** Ja dat is heel leuk. Ik ben ook altijd heel erg benieuwd waarom mensen komen afhalen, dus ik vraag dat altijd. Dus het is ook wel een leuke manier om een beetje een gesprekje te hebben met ze. En ja, de ene keer bellen ze aan en is het een beetje ongemakkelijk. Dan is het bijvoorbeeld een verlegen persoon. Ik ben zelf helemaal niet zo verlegen, dus ik vind het niet zo moeilijk om met een vreemd persoon te praten. Maar dan sta je dus een beetje ongemakkelijk dat bakje vol te scheppen en dan 'oke, uh, dankje, doeit'. Beetje ongemakkelijk praten, elkaar niet verstaan enzo. Maar ik heb ook wel eens supergezellig met iemand zitten kletsen, dat je bijna denkt van 'anders eten we gezellig samen'.

**Daphne** Maar die mensen komen dus wel allemaal gewoon bij jou in huis. Heb je daar een bepaalde mate van vertrouwen voor nodig?

- Daisy** Ja ik denk het wel. Ik heb wel eens gehad dat mensen tegen mij zeiden ‘er komen vreemden bij jou in huis dus die weten nu wat voor spullen jij in huis hebt. Misschien willen ze wel bij je inbreken’ of iets dergelijks. En daar hebben ze op zich wel een punt, misschien ben ik daarin heel naïef. Maar ik vertrouw denk ik mensen heel makkelijk. En als we dat niet kunnen doen, dan kunnen we toch ook niet samenwerken met elkaar? Ik zou het heel jammer vinden als dat niet meer kan. En ik denk ook dat daar heel veel goeds uit voortkomt. Als je iets meer openstaat voor mensen en mensen meer vertrouwt, dan geven mensen jou misschien ook wat meer vertrouwen. En zo kun je samen veel meer bereiken.
- Daphne** Probeer je dat vooraf ook een beetje te beoordelen? Kun je bijvoorbeeld zien wie er bij jou komt afhalen?
- Daisy** Ja, je krijgt dat wel in je mailtje. Dus je kunt dan kijken en zelf bepalen of je dat wilt. En je kunt dan altijd nog zeggen ‘nee ik heb geen porties meer’ of ‘dat kan niet’. Maar eigenlijk heb ik nooit iemand eerst bekeken om te kijken of diegene wel mocht komen afhalen.
- Daphne** Want er zijn wel persoonlijke profielen voor personen op Thuisafgehaald, kijk je daarnaar?
- Daisy** Ja die zijn er wel, maar daar staat eigenlijk helemaal niet zo veel op hoor. Je hebt dan een foto en een naam en als je daarvoor kiest kun je er een verhaaltje bij zetten. Maar ik geloof dat afhalers dat sowieso eigenlijk nooit doen. Koks natuurlijk wel, want je wilt natuurlijk dat mensen weten wat ze kunnen verwachten van je. Maar afhalers niet echt. Ik kijk er ook niet zo naar.
- Daphne** Zijn er dan geen dingen waar je op af zou knappen als een afhaler dat zou doen?
- Daisy** Nee, eigenlijk niet. En weet je, je weet het toch nooit. Als iemand kwaad met je wil dan doen ze dat toch wel. En doen ze dat niet via Thuisafgehaald, dan wel ’s avonds als je over straat loopt. Dat weet je toch nooit.
- Daphne** En speelt Thuisafgehaald zelf daar nog enige rol in? Heb je het idee dat zij dingen voor jou controleren of regelen?
- Daisy** Nee, ik zou dat niet weten. Ik heb dat zelf in ieder geval nooit gezien of gehoord. Maar ik heb eigenlijk ook nog nooit gehoord dat het mis is gegaan, bij mij zelf ook niet, helemaal niet. Hoogstens dat iemand het niet lekker genoeg vond, maar anders geen idee.
- Daphne** Wat denk je dat er mis zou kunnen gaan?
- Daisy** Ja niet veel. Nou, bij mij is het wel een keer gebeurd dat er mensen bij mij kwamen afhalen en ik naar beneden liep om iets te pakken, of de deur open te doen, en toen lagen mijn huissleutels nog binnen en viel de deur in het slot. Toen kon ik dus niet mijn

huis in en kon ik al die mensen die kwamen dus ook geen eten geven. Uiteindelijk ben ik via het balkon van mijn onderbuurman op mijn eigen balkon gekomen en kon ik weer naar binnen. Daar heeft een meisje dat toen kwam afhalen me uiteindelijk nog mee geholpen. Maar ik heb dus wel mensen moeten wegsturen omdat zij geen tijd hadden om te wachten. Die zijn dus zonder eten weer naar huis gegaan. Dan scheelt het dat ze dichtbij wonen.

**Daphne** Vind je dat belangrijk? Het idee dat die mensen in de buurt wonen?

**Daisy** Niet per se belangrijk. Ik vraag het altijd wel en vind het leuk om te horen waar mensen vandaan komen. Ik merk ook heel vaak dat mensen het op weg van hun werk naar huis komen ophalen. Dan kijken ze gewoon op die route of er iets wordt aangeboden. Dat merk je ook heel vaak met de tijd dat mensen iets komen afhalen, dan zeggen ze bijvoorbeeld 'kan ik het alsjeblieft pas om kwart over 7 op komen halen want dan kom ik precies uit mijn werk'. Maar voor mezelf, nee, pff, dat vind ik niet zo belangrijk. Als afhaler vind ik dat overigens wel, ik haal ook wel eens eten af, dan vind ik de afstand wel belangrijk. Maar dat is ook puur praktisch. Ik weet ook niet precies waar mensen vandaan komen, dat kom je ook niet te weten tenzij je het ze gaat vragen. Maar nee, als iemand kwaad in de zin heeft dan gaan ze sowieso niet vertellen waar ze wonen denk ik.

**Daphne** Achteraf kunnen mensen dan een rating of review bij je achterlaten. Houd je daar rekening mee, vind je dat belangrijk?

**Daisy** Ja, dat vind ik wel belangrijk ja. Ik vind het natuurlijk sowieso leuk om te weten wat ze ervan vonden, maar ook voor de volgende is het belangrijk dat ze dat weer kunnen lezen. Dat mensen kunnen zien van 'die Daisy, dat is wel oke wat zij kookt, daar kan ik wel afhalen'. En andersom natuurlijk ook, stel iemand heeft een slechte ervaring met mij, of ik ga ergens afhalen en een paar mensen voor mij hebben een slechte ervaring gehad. Ja dat wil je wel kunnen lezen vooraf. Dus ook als ik afhaal, dan scan ik altijd wel even door de reviews heen. Maar ook als iemand bijvoorbeeld al heel vaak maaltijden heeft uitgedeeld en er zijn nog helemaal geen reviews geschreven, dan denk ik ook wel even van 'hmmm'.

**Daphne** Wat voor oordeel hang je daar aan vast dan?

**Daisy** Ja ik weet niet, ik denk dat ik dan sneller verder kijk. Op zich hang ik er niet echt een oordeel aan en het is ook niet dat ik dan denk dat het niet goed is ofzo, maar ik kan het gewoon niet beoordelen. Dus als er dan een andere optie is met iemand die ik wel kan beoordelen kijk ik liever verder.

**Daphne** Dus je denkt wel dat zo'n systeem erg belangrijk is voor een platform als

- Thuisafgehaald?
- Daisy** Ja zeker. En zeker ook bij andere platforms als waar je bijvoorbeeld met iemand meelift in de auto ergens naartoe, dan wil je wel weten bij wie je in de auto zit.
- Daphne** Maar is dat dan bij jou niet net zo, met mensen uitnodigen in je huis?
- Daisy** Ja, ja... Maar ik kan dat natuurlijk niet zien van degenen die komen afhalen, die hebben geen review.
- Daphne** Zou dat wel een waardevolle toevoeging zijn denk jij? Denk je dat mensen daar behoefte aan hebben?
- Daisy** Ja, nouja, dan zou ik dus als iemand iets afgehaald heeft bij mij daar iets over moeten schrijven. Maar wat zou ik daar dan over moeten schrijven? 'ja, ze hadden een bakje bij zich. Fijn.' of 'vriendelijke man'. 'had contant geld bij zich, top'. Ik zou het moeilijk vinden om daar iets over te schrijven. Bovendien wordt het dan allemaal heel veel werk, dus dat knapt misschien ook wel weer af om het te gaan doen.
- Daphne** Ik zag dat er ook een systeem was met badges en dergelijke voor koks. Hoe werkt dat dan precies?
- Daisy** Ja, ik doe dat zelf niet, ik hecht er niet zo veel waarde aan. Je kunt dat ook doen met Facebook enzo, als je dan iets heel vaak hebt gedaan krijg je een badge bij je profielfoto. Ja, ik vind het een beetje onzin. Volgens mij krijg je die optie als je bijvoorbeeld een bepaald aantal gekookte maaltijden hebt bereid. Dan kun je zo'n badge krijgen en moet je aangeven of je dat wilt. Mja. Nee, daar hecht ik verder geen waarde aan. Daar gaat het voor mij ook niet om, ik doe het niet om op te scheppen en het is voor mij geen wedstrijd ofzo.
- Daphne** En je hoeft er dus ook geen geld aan te verdienen zei je.
- Daisy** Nee helemaal niet. Het is zelfs zo dat ik al heel vaak gratis dingen heb aangeboden. Ik vind het gewoon leuk, weet je. En ik ben zelf ook heel erg tegen voedselverspilling, ik voer daar ook een campagne tegen. Dus als ik heb gekookt en ik heb iets over en ik kan dat gratis aanbieden aan iemand die het minder heeft, perfect toch? Er zijn gewoon heel veel mensen, zeker in deze tijd, die het gewoon een stuk minder hebben. En ik kom ook gewoon heel veel aan gratis eten omdat ik er zo veel mee bezig ben. Ook als er ergens eten over is, ik neem alles mee. En ik kan dat wel allemaal gaan hamsteren, maar ik kan het ook uitdelen aan mensen die het niet zo goed hebben als ik. Het is ook gewoon heel erg leuk om mensen blij te maken. Ik kan me ook herinneren, er was op een gegeven moment een vrouw die kwam bij mij afhalen en die kwam ook een tweede keer. Dus toen heb ik gevraagd van 'goh wat leuk, in korte tijd al voor de tweede keer gekomen,

waarom kom je eigenlijk afhaken?'. En toen zei ze 'nou ik heb echt een HEKEL aan koken'. Dus ik moest natuurlijk lachen, en toen vertelde ze dat haar man eigenlijk altijd kookt, maar dat die nu een maand op zakenreis was. En hij had wel een paar dagen of weken vooruitgekookt, dus de vriezer lag vol, maar inmiddels was dat allemaal op. Dus ze wist zich geen raad, wilde ook niet iedere dag patat halen, maar gezond afhaken dat vond ze dan wel een goed alternatief.

**Daphne** Hou jij er in dat verhaaltje, de omschrijving van je eten, zelf ook rekening mee hoe jij overkomt op mensen?

**Daisy** Ja, ik probeer wel een leuk stukje te schrijven. Maar het gaat dan niet echt over mijzelf, maar meer over wat ik belangrijk vind als het om eten gaat. Ik ben bijvoorbeeld vegetariër, dus dat zeg ik er wel bij, ik vind het heel belangrijk om gezond te eten dus dat zeg ik ook. Dan weten mensen wel waar ze aan toe zijn. En ik vind het heel erg leuk om te experimenteren. Stiekem, nouja helemaal niet stiekem, maar eigenlijk gebruik ik ze daar ook wel voor. Ik had bijvoorbeeld een keer een citroentaartje die ik graag een keertje wilde proberen, maar ik had niemand om dat te proeven. Dus die heb ik gemaakt, en toen gezegd dat ze die gratis op konden halen, maar dan wil ik wel graag even weten wat je ervan vond. Dus echt kritisch zegt, dit was goed en dit was niet goed.

**Daphne** Kun je verder toevoegingen aan Thuisafgehaald bedenken waardoor het voor jou beter zou worden, of waardoor je misschien een geruster gevoel zou hebben over de mensen die bij jou over de vloer komen?

**Daisy** Nouja dat laatste heb ik niet echt nodig, want ik voel me helemaal niet ongerust over de mensen die bij mij over de vloer komen. Weet je wat ik ook denk, mensen die kwaad in de zin hebben die komen niet eens op dit soort platforms. Dat zijn niet de types die mee gaan doen aan dingen als Thuisafgehaald. Je moet er toch best veel voor doen; je moet een profiel aanmaken, je moet contact gaan zoeken, je moet een pagina in de gaten houden. Dat is allemaal zo omslachtig, denk ik, voor iemand die van plan is bij mij te gaan inbreken bijvoorbeeld. Ook bij binnenkomst.. Dat is overdag, dus wat moet iemand dan gaan doen, mij aanvallen ofzo? Nee, dan zou je wel een heel doordachte inbreker of iemand met kwaad in de zin zijn als je zo veel moeite gaat doen. Nee, als je mee gaat doen aan een platform als Thuisafgehaald dan durf je gewoon mensen te vertrouwen en dan één je dus ook te vertrouwen. Anders geloof je ook niet in zo'n platform. En kom je het misschien ook niet eens tegen.

**Daphne** Vind jij Thuisafgehaald een sociaal platform?

**Daisy** Ik denk het wel, ze organiseren ook buurtactiviteiten he. Ik heb daar alleen van gehoord,

ik heb er nog nooit aan meegedaan. Maar ik denk dat dat wel heel erg bijdraagt aan een socialere buurt. En je hebt verschillende afhalers, ik baseer dit alleen op wat ik zelf zie he, maar die naar mijn idee alleen zijn, misschien eenzaam. Die gewoon heel vaak koken, ik heb er wel eens afgehaald, maar die zijn altijd zo blij met het gezelschap. Je voelt je ook meteen thuis daar, en ik zie dat zij ook heel vaak meedoen aan zulke activiteiten. Van die buurt-taartfeesten enzo, dat alle thuishoukers taarten gaan bakken en die kun je dan proeven. Dus ik denk dat het voor veel mensen wel heel belangrijk is ja, dat je op deze manier ook contact kunt maken. En andere mensen die hiermee bezig zijn, die houden ook van eten en koken dus je hebt dan ook gelijk al een connectie. Dus ik denk dat dat voor sommigen wel belangrijk is, maar voor mij persoonlijk niet zo.

**Daphne** Heb je zelf nog ideeën hierover, nog dingen toe te voegen?

**Daisy** Nee, niet echt eigenlijk. Ik ben heel blij met zulke ontwikkelingen. Er zijn steeds meer van zulke platforms. Ik ben zelf misschien te open, of te makkelijk van vertrouwen dat ik altijd overal maar aan meedoe. Maar ik zie ook in mijn omgeving wel mensen die dan misschien iets meer behouden zijn, of verlegen, dat die als ze een keer meedoen. Dat ze dat dan zien als ze toevallig bij mij zijn als er mensen komen afhalen, of ik stel het ook wel eens voor, zo van 'zullen we anders vanavond lekker voor Thuisafgehaald koken?', dat ze dat dan een keer meemaken en dan pas zien hoe leuk het eigenlijk is. Want er zijn heel vaak mensen die zeggen 'krijg je dan vreemden over de vloer?!' en 'wat moet je dan zeggen'. En als ze het dan hebben meegemaakt vinden ze het eigenlijk superleuk. Je kunt iemand blij maken met een maaltijd, het kost bijna niks, het is goedkoper dan voor jezelf koken want ik verdien gewoon mijn boodschappen terug. Het is toch voor allemaal alleen maar win-win-win-win? Het is misschien een drempel die je even over moet, maar als je het eenmaal meegemaakt hebt wil je niet meer terug.

**Daphne** Oke, super. Dankjewel.

**Daisy** Graag gedaan.

## 7.6 BIJLAGE 6: TRANSCRIPT INTERVIEW SANNE, AFNEMER SNAPPCAR

- Daphne** Hoe ben je ermee begonnen, hoe kwam je erachter dat je dit wel wilde gebruiken?
- Sanne** Ik heb voor mijn bedrijf af en toe een auto nodig. Eerst had ik een abonnement bij Greenwheels. Maar daar betaal je ook heel veel geld voor als de auto stilstaat. Sowieso betaal je heel veel per maand aan abonnementsgeld, en dan betaal je per uur dat je de auto gebruikt en per kilometer nog. En ik moet vaak ergens een klein stukje naartoe rijden, dan staat hij een uur of 4 stil en dan weer een klein stukje terugrijden. Dus dat was gewoon te duur. Toen ben ik verder gaan zoeken naar een andere oplossing en toen kwam ik eigenlijk bij Snappcar terecht.
- Daphne** En wat heeft dat voor jou dan voor voordelen?
- Sanne** Eigenlijk het feit dat je een klein formaat auto kunt kiezen, je kunt een groot formaat auto kiezen, je kunt een auto in de buurt kiezen. Ook vaak op korte termijn kan dat ook en qua kosten vind ik het ook heel erg meevallen.
- Daphne** En hoe werkt dat dan voor jou, als je een auto wilt lenen, wat ga je dan doen?
- Sanne** Dan kijk ik eerst hoeveel spullen ik moet meenemen, dus hoe groot de auto moet zijn, vanaf welk punt ik vertrek en welke auto's er dan beschikbaar zijn.
- Daphne** En hoe kies je dan een auto uit? Ja, op grootte dan, maar stel je hebt een busje nodig en er staan 20, 30 busjes, waar kijk je dan naar?
- Sanne** Nou ik heb nu een aantal mensen die dan hun auto verhuren, en met hen heb je al eens contact gehad en dan weet je 'dat was prettig en die rijden goed' dus dan gebruik je die nog een keer in plaats van dat je verder gaat kijken naar een andere.
- Daphne** Dus je hebt nu eigenlijk een beetje vaste adresjes.
- Sanne** Ja precies.
- Daphne** Maar bij een eerste keer, kijk je dan bijvoorbeeld ook naar degene die erachter zit?
- Sanne** Ja, je kijkt ook wel een beetje naar de recensies die er geschreven kunnen worden over zo'n verhuurder. Maar die zijn eigenlijk altijd wel positief, er staan eigenlijk nooit dingen bij van 'de auto was flut en het contact ook' en 'dat doen we niet meer', maar meer 'nouja er is wel iets voorgevallen, maar het is netjes opgelost' dus ik weet niet of je daar wel helemaal van moet uitgaan, maar toch kijk je er wel een beetje naar. En hoe vaak een auto verhuurd is bijvoorbeeld, dat kun je ook zien.
- Daphne** Maar als een auto al een paar keer verhuurd is en er staan eigenlijk alleen positieve reacties bij, heb je daar dan wel een boodschap aan?
- Sanne** Ja het scheidt toch wel vertrouwen denk ik. Onbewust misschien wel.
- Daphne** En kijk je ook naar de locatie, dus waar de verhuurder zit?



**Sanne** Ja, maar dat is meer uit praktisch oogpunt.

**Daphne** Vind je het wel belangrijk dat je weet wie de persoon achter de auto is, dus niet per se of je diegene kent, maar hoe diegene overkomt? Heb je daarvoor een gesprek vooraf met die persoon?

**Sanne** Nou, je merkt eigenlijk dat die verhuurders allemaal hun taken best wel serieus nemen, ook met goede afspraken maken. Dus dat je samen de auto helemaal rondloopt voordat je hem meeneemt, dat je hem even checkt zeg maar met z'n tweeën, dat er altijd een contract getekend wordt door beide zijden, dus dat je hem alle twee ondertekent zeg maar. Ik merk wel dat ze daar heel strikt mee zijn, welke verhuurder je ook hebt. Ze nemen hun taak wel allemaal serieus.

**Daphne** Wat voor contract hoort daar dan bij, wat voor regels moet je je allemaal aan houden?

**Sanne** Dat is meer ook voor de verzekering, hij is gewoon allrisk verzekerd op het moment dat ik hem meeneem, daar betaal je Snappcar gewoon voor. Maar je moet van te voren altijd de auto even checken of er bijvoorbeeld al deukjes zitten, dat dat dan niet mijn schuld is maar er al zat en je daar beide over instemt.

**Daphne** En hoe gaat zo'n afspraak dan in z'n werk, is het alleen maar even om de auto heen lopen en dan zeg je gedag, of is het meer dan dat?

**Sanne** Nou, meestal vragen ze ook nog wel even wat je er dan mee gaat doen, sommige zijn wel echt geïnteresseerd in je activiteit met de auto en je bestemming of zoiets, maar dat is eigenlijk meer een beetje een sociaal praatje dan iets anders.

**Daphne** Om het een beetje minder ongemakkelijk te maken ofzo.

**Sanne** Ja, dat denk ik inderdaad.

**Daphne** En zijn er bij jou wel eens dingen misgegaan?

**Sanne** Nou, ik heb wel eens een auto gehuurd, en je betaalt hem zeg maar van te voren, die huurkosten. En daarna tank je hem ook weer af en die kosten zijn ook voor jou. En stel dat je dan nog meer kilometers hebt gereden dan mag dan komt daar nog weer een nacalculatie van. Maar dat gebeurt automatisch via een bankafschrijving en dat doet Snappcar. Maar ik heb een keer gehad dat ik die auto al had gehuurd en betaald en toen vlak van te voren belde die vrouw mij, een dag van te voren of de avond van te voren op dat de auto nog in de garage stond en daar het hele weekend nog moest blijven, dus dat zij de auto niet aan mij kon uitlenen. Dus dan denk je wel even van 'oh shit, ik had het allemaal al geregeld en wat nu?'. Maar ik heb van haar gewoon mijn geld teruggekregen en ook wel met haar gebeld nog een paar keer, zodat zij echt wist dat het allemaal wel goed zou komen en zij wilde zelfs ook nog wel voor mij proberen, van 'stel dat je nou

niks kunt vinden, dan kan ik ook in mijn kring nog wel even rondvragen', dus dat wordt eigenlijk wel goed opgepakt en netjes afgehandeld.

**Daphne** Je hebt nooit dingen met schade en dergelijke meegemaakt.

**Sanne** Nee, nog nooit.

**Daphne** Maar hou je vooraf wel rekening met alle regels en contracten en wat je allemaal moet doen? Controleer je zelf ook heel goed op putjes en deukjes bijvoorbeeld, of ga je er meer vanuit dat alles goed gaat?

**Sanne** Ja, ik ga er eigenlijk wel gewoon vanuit dat dat gewoon goed is. En dus ook dat contact met die verhuurder is wel belangrijk, dus als dat gewoon goed gaat.. En de meesten hebben ook wel zoiets van 'dit is ook geen nieuwe auto meer, dus mij maakt een deukje meer of minder eigenlijk ook niet heel veel uit'. Ja hij wordt toch verhuurd en het kan allemaal toch altijd wel gebeuren, dus er hangt eigenlijk ook altijd wel een relaxte sfeer omheen. En toch, als ik wat doe met die auto, stel dat ik er een deuk in rijd, dan wordt dat toch allemaal wel geregeld door Snappcar met die verzekering.

**Daphne** Dus je hebt eigenlijk vooral vertrouwen in Snappcar zelf, in plaats van misschien in de verhuurder.

**Sanne** Ja eigenlijk wel. Ik denk dat het een beetje een combinatie is van het contact dat je met de verhuurder hebt en dat je altijd wel kunt terugvallen op Snappcar en op de verzekering.

**Daphne** Dat is misschien ook wel nodig bij zoiets duurs als een auto. Denk je dat het ook veel moeilijker wordt als je een veel duurdere auto zou huren?

**Sanne** Ja, ik weet het niet zo goed. Waarschijnlijk zijn mensen toch wel iets zuiniger op zo'n auto dan op van die oude stationbakken die ook verhuurd worden. Maar dat weet ik eigenlijk niet.

**Daphne** Je zei dat je merkte dat er ook wel gesprekjes gevoerd worden met die verhuurders. Maar zou je het daardoor ook een sociale dienst noemen, of is het echt praktisch?

**Sanne** Nouja, het gaat wel echt om de auto. Maar omdat je elkaar van te voren ook spreekt en ziet komt dat sociale er ook wel een beetje aan te pas. Je merkt ook echt dat sommige mensen, die blijven maar praten, dat die het echt leuk vinden dat jij hun auto huurt en dat zij ook even een momentje hebben met iemand. Om een beetje te kletsen over de auto en je werk en weet ik allemaal wat. En bij de ander is het echt puur een rondje om de auto lopen, contract tekenen en vragen 'wanneer kom je hem weer terugbrengen' enzo. Dat is gewoon iets zakelijker.

**Daphne** Je hoort over dit soort platforms, niet per se over Snappcar misschien, maar dat het echt

sociale platforms zijn. Dat de buurt er socialer van wordt, dat je je burens leert kennen.

**Sanne** Oh, ja dat kan. Maar ik denk niet dat dat met Snappcar echt het geval is.

**Daphne** Het is voor jou echt vooral praktisch dat het in de buurt zit.

**Sanne** Ja, precies.

**Daphne** Bij Peerby zei iemand tegen mij dat hij het een prettig idee vond dat iemand in de buurt woonde, mocht er iets gebeuren dat je diegene nog kunt tegenkomen. Dat het daardoor een soort extra drempel is.

**Sanne** Dat iemand daarom iets niet doet ofzo, bedoel je.

**Daphne** Ja, dat je het gevoel hebt dat het extra gecontroleerd wordt.

**Sanne** Dat kan ik me ook wel weer voorstellen.

**Daphne** Maar is dat met Snappcar anders?

**Sanne** Ja, ik denk dan ook: 'wat zou er gebeuren als je die auto niet terugbrengt'. Want de eigenaars krijgen ook een kopie van je paspoort, dus eigenlijk weten ze alles over jou. Ik denk ook dat er wel goed vertrouwen in het spel is, maar..

**Daphne** Bij Snappcar wordt het wel allemaal gecontroleerd, bedoel je.

**Sanne** Ja, ja. Als je iets kwaads wil dan kun je natuurlijk altijd wel iets.. Gewoon die auto menen en naar Frankrijk kachelen, maar dan hebben zij wel een kopie van jouw rijbewijs of paspoort. Ik denk niet dat dat dan een hele lange rit wordt.

**Daphne** Zou je het zelf doen, je auto uitlenen?

**Sanne** Ja, ik heb er wel eens over nagedacht. Een vriend van mij die leent ook zijn auto uit, en daardoor rijdt hij eigenlijk gewoon gratis in zijn auto. Zijn maandelijkse kosten worden eigenlijk gewoon betaald door Snappcar te gebruiken. En hij heeft zijn eigen auto ook eigenlijk maar 1 of 2 keer nodig in de maand, dus dat werkt op die manier eigenlijk perfect, want hij heeft wel altijd een auto voor de deur staan, of meestal is hij dan weg met Snappcar. Maar ik denk dat het er een beetje aan ligt om wat voor reden je zelf die auto hebt. Als het echt een groot bezit is van jou en het heel belangrijk is voor je om je van A naar B te brengen en je hebt hem veel nodig, ik denk dat je dan niet zo snel denkt aan Snappcar. Maar als je wel altijd de zekerheid wilt hebben van een auto, maar hem eigenlijk niet zo veel gebruikt, dan is dit wel een goede oplossing om de kosten gewoon zo laag mogelijk te houden. En om er dan zelfs misschien nog wel aan te verdienen.

**Daphne** Maar sommige mensen zijn best wel emotioneel gehecht aan hun auto. Hij heeft veel emotionele waarde.

**Sanne** Ja precies, dat kan ik ook goed begrijpen. Ik denk ook niet dat je dit dan snel doet. Maar als je een auto echt hebt als vervoersmiddel en het maakt je niet zo veel uit hoe het

eruit ziet, dan is dit denk ik een ideale oplossing.

**Daphne** Heb je zelf nog ideeën hierover, over Snappcar?

**Sanne** Over of het verbeterd kan worden bedoel je? Ik denk dat Snappcar gewoon retegoed uitgedacht is. Ik denk eigenlijk dat het gewoon goed werkt zoals het nu werkt en dat alle partijen zich hier gewoon prettig bij voelen. Want de verhuurder is blij omdat zijn auto gewoon gebruikt of verhuurd kan worden en hij hier nog iets aan verdient. De huurder is blij omdat het allemaal gewoon hartstikke flexibel is en het niet zo veel kost, en Snappcar is blij omdat die er ook nog iets aan verdient. En er dus bedrijvigheid aan heeft omdat het gewoon als heel prettig wordt ervaren en het nu gewoon veel gebruikt wordt heb ik het idee. Dus nouja, nee. Wat moet je daar nu nog aan veranderen?

**Daphne** Maar is dit, op Snappcar, nu vertrouwen denk jij? Of is het vooral allemaal gewoon goed geregeld?

**Sanne** Ik denk eigenlijk dat het een combinatie is van de twee. Want Snappcar zorgt er gewoon voor dat alles goed geregeld is en de rest haal je dus eigenlijk meer uit de verhuurder. Dus hij zorgt ervoor dat de auto goed gecheckt is en dat het goed werkt. Want ja ik wil ook niet, als ik ergens moet zijn met die auto langs de kant van de weg komen te staan. Maar ja, vertrouwen in de mensheid is toch ook wel een goed iets om te hebben.

**Daphne** Ik hoor dat vaker, dat 'het is toch mooi dat mensen dit allemaal voor elkaar willen doen' en het 'voor wat hoort wat' principe en dergelijke.

**Sanne** Ja, maar je merkt ook echt dat al die mensen hun werk gewoon super super super super serieus nemen, dat vind ik ook echt heel mooi om te zien. Niemand gooit er met de pet naar, of is te laat op een afspraak en het is nooit dat de auto niet in orde is, behalve dan die keer dat die auto in de garage moest blijven, maar daar kan zij zelf ook niets aan doen. Zij had juist gedacht dat die auto weer helemaal pico bello uit die garage zou komen en dat hij zijn werk voor mij weer helemaal goed zou doen.

**Daphne** Dus je denkt wel dat mensen die dit doen de beste bedoelingen hebben.

**Sanne** Ja, absoluut. Ik ben nog niemand tegengekomen waarvan ik dacht 'waarom zou je dit doen' en 'waarom ga je zo met mensen om'.

**Daphne** Zijn er dan weinig mensen die het alleen maar doen om er geld aan te verdienen?

**Sanne** Ja dat denk ik wel. Er zijn zelfs mensen bij die het doen vanuit een 'er zijn gewoon mensen die zich geen auto kunnen veroorloven maar die wel af en toe nodig hebben'. En dat ze zelfs vanuit die gedachte denken 'nou ik kan het me wel veroorloven en ik heb gewoon een auto voor de deur dus laat ik die uitlenen aan de mensen die dat niet kunnen'. Dat ze er zelfs nog zo over nadenken.

**Daphne** En dingen als milieuredenen? Want Snappcar zelf zegt als doel te hebben het aantal auto's op de weg te verminderen.

**Sanne** Te verminderen? Ik denk niet dat de mensen zelf daar zo over nadenken. Nouja ik snap het wel, ze zullen er vast wel tussen zitten. En ik snap ook wel dat Snappcar het als een soort van mooie marketingreden kan gebruiken. Zo van 'met z'n allen voor een betere wereld' enzo, maar daar heb ik zelf niet over nagedacht en ook nooit iemand over gehoord.

**Daphne** Het is voor de meesten gewoon praktisch. En misschien leuk om elkaar te kunnen helpen.

**Sanne** Ja, ja precies. Voor mij is het niet meer dan dat.

**Daphne** Oke. Dat lijkt me wel een mooie afsluiter. Dankjewel voor je tijd.

**Sanne** Helemaal super. Geen probleem.

## 7.7 BIJLAGE 7: TRANSCRIPT INTERVIEW COEN, AANBIEDER SNAPPCAR

**Daphne** Ik wilde eerst graag weten waarom je begonnen bent met Snappcar gebruiken en hoe dat gegaan is?

**Coen** Ik was eigenlijk aan het kijken om te investeren in Snappcar, ik wilde daarom zien hoe het proces werkte. Het is niet dat ik behoefte had om te delen ofzo, of een auto nodig had. Het was puur om het proces te begrijpen.

**Daphne** Puur uit interesse in Snappcar dus, of waar kwam dat vandaan?

**Coen** Snappcar had een presentatie gedaan om fondsen te werven, om meer dingen te kunnen bewerkstelligen. En daar zat ik ook bij. Dus ik ben met die jongens gaan praten om te kijken hoe het werkte. En toen dacht ik 'dan moet ik ook weten hoe de consumentenkant werkt'. Dus hoe meld je een auto aan, wat kun je wel doen wat kun je niet doen, wat voor indicaties kun je aanbrengen. Het makkelijkste is dan om er gewoon een auto op te zetten en dan zie je het wel.

**Daphne** En hoe ging dat dan daarna, was er veel belangstelling voor?

**Coen** Nou, dat was wel grappig, want binnen 2 dagen was er iemand die zei 'die wil ik wel huren'. En toen dacht ik 'maar hee, dat is niet de bedoeling'. Dat gebeurde eigenlijk een beetje sneller dan gehoopt. Er was dus vrij snel belangstelling, en dat was niet mijn intentie om eerlijk te zijn.

**Daphne** Heeft u hem toen uiteindelijk uitgeleend?

**Coen** Ja, ik heb het toen wel doorgezet ja.

**Daphne** Vond u dat moeilijk die eerste keer, bent u gehecht aan die auto?

**Coen** Nouja, nee, ik weet niet of je dat zo kunt noemen. Ik heb hem al lange tijd, ik heb hem gekregen ooit, als cadeau. En ik gebruik hem eigenlijk alleen met mooi weer enzo. En het zou dan ook niet goed zijn als hij dan wordt afgeragd door iemand omdat je 'm toevallig wilt verhuren. En voor de financiële dingen hoef ik het niet te doen denk ik, mij gaat het erom dat ik er niet te veel gezeur mee heb. Als iemand er een dagje plezier van kan hebben is dat prima, hij staat toch het merendeel van de dag stil.

**Daphne** Maar als iemand dan een huurverzoek stuurt, hoe beoordeelt u dan of u daarmee door wilt gaan?

**Coen** Een paar dingen. Eerst heb ik gekeken of deze persoon al andere auto's had gehuurd in het verleden. Deze persoon had al eerder een Maserati gehuurd, of er goede referenties zijn gegeven, beide kanten op. Ik heb hem een persoonlijk berichtje gestuurd eerst, zo van 'luister: wie ben je, wat is het plan en hoe sta je hierin'. Daarna hebben we nog een telefoongesprek gehad. Daar heb ik ook gezegd dat het meer om te proberen was, niet

om te doen. Maar ja, er staat wat er staat en ik ben niet onwillend, maar dan wil ik wel even duidelijk weten wat voor vlees ik in de kuip heb. Toen hebben we een heel gesprek gehad, hij was heel open in wat hij wilde doen en waar hij naartoe ging, wat z'n idee was, dat hij dit frequenter deed, enzovoort. En toen zei ik 'nou ja goed ik geef je het voordeel van de twijfel'. En Snappcar is dan het derde punt, aan Snappcar vind ik het wel goed dat je ook op het laatste moment nog nee kunt zeggen. Dus op het moment dat hij hier aankomt kan ik nog zeggen 'luister: nee, sorry'. En het andere is, ik heb gezegd: 'de minimale leeftijd is 35'. Dus laten we zeggen, iemand die de wilde rij-jaren al gehad heeft, wat ervaring heeft. Dus ik heb eigenlijk wat 'hurdles' ingebracht voor ik mijn auto verhuur.

**Daphne** Dus u vindt het wel belangrijk om te weten wat voor persoon er achter zit, om iemand een beetje te leren kennen?

**Coen** Klopt. Dat is een stukje credibility zoals dat heet, een stukje geloofwaardigheid. Ik heb hem ook gegoogled: woont diegene waar hij zegt dat hij woont, hij woonde dan in Amsterdam en deed een keer per maand zo'n tripje. Dan vind ik het prima. Hoe meer antecedenten je hebt hoe makkelijker het is om een plaatje te krijgen van iemand.

**Daphne** En probeert u dan zo veel over diegene te weten te komen voor het geval er iets misgaat? Dat u dan weet wie diegene is? Of is het vooral vooraf?

**Coen** Ja het is vooraf, ik probeer echt te voorkomen, niet te genezen. Als ik iemand ergens een plezier mee kan doen prima, maar niet als ik er achteraf een hoop gezeik mee krijg. De waarschijnlijkheid dat het goed gaat moet significant hoger zijn dan de kans dat het misgaat. Anders heb je natuurlijk nog de verzekering, die dekt dat wel, maar ik probeer hiermee juist te voorkomen dat ik dat allemaal moet regelen. Ik zou als ik Snappcar was ook meer informatiemogelijkheden inbouwen. Dingen als het aantal jaren rij-ervaring. Want ja, ook al ben je 35, dat zegt eigenlijk niks. En bijvoorbeeld iets van een puntensysteem, van hoe vaak je het al hebt gebruikt, dat je gewoon heel makkelijk inzicht krijgt in wat iedereen doet. Of het linken aan Facebookpagina's, dat je gewoon heel snel een goede indruk kunt krijgen van 'dit is een solide persoon of niet'. Over de financiële kant hoeft je je geen zorgen te maken, dat regelt Snappcar, dat verzekeringsstukje ook niet, maar dan wel alles wat er omheen zit.

**Daphne** Speelt dat voor u heel erg mee, die rol die Snappcar erin heeft met zijn verzekering en dergelijke? De manier waarop zij dingen indekken, is dat een geruststelling?

**Coen** Nou, zij dekken niet veel in. Eigenlijk alleen de financiële kant. Maar die emotionele kant, van 'laat ik mijn auto wel of niet meegaan met iemand', daar doen ze niks mee. En met

een auto van, zeg, 15 jaar oud, een oude Volvo ofzo, dan maakt het niks uit. Maar met auto's van meer emotionele of fysieke waarde blijft dat toch een grote risicofactor.

**Daphne** Maar kunnen ze dat doen, die emotionele kant indekken?

**Coen** Nouja, wat ik zeg, ze zouden kunnen werken met een ander systeem. Zoals Airbnb dat doet, met meer referenties, en links met webpagina's en Facebook enzovoort. Duidelijkere persoonsprofielen. En ik denk dat zij dan nog een stapje verder moeten, want je rijgedrag kun je aantonen. Hoe veel boetes heb je gehad, hoeveel snelheidsovertredingen. Dan krijg je een rijprofiel, en daar gaat het eigenlijk om. Het maakt dan niet uit of je uit Amsterdam of Rotterdam komt, maar wat is jouw rijprofiel en past dat bij wat ik zoek. Als je een oude Volvo hebt van 10 jaar oud zeg je 'nou, neem maar mee voor drie tientjes per dag', geen probleem. Maar als je een andere auto hebt wil je gewoon niet hebben dat iemand daarmee gaat scheuren, of de potentie heeft om dat te gaan doen. Dus je wilt per auto kunnen bekijken aan wat voor type persoon je wilt huren.

**Daphne** Hecht u dan ook veel waarde aan de reviews die worden achtergelaten?

**Coen** Nou ja, je bent daardoor wel eerder geneigd ook een recensie terug te schrijven. Het creëert een soort systeem, en dat is waardevol. Het is ook nodig in deze tijd, waar gebruiken belangrijker is dan dingen hebben. De crisis werkt dat natuurlijk in de hand, dat er minder gekocht wordt, en ik merk dat ook. Zo heb ik een paar assets die stilstaan, die doen helemaal niets. Dan gaan ze of de deur uit, of ze moeten hun eigen geld gaan opleveren. Zo heb ik ook een vakantiehuis dat heel de zomer leegstaat, dat verhuur ik via Airbnb, dat is makkelijker.

**Daphne** Vindt u het makkelijker om mensen in een vakantiehuis te laten of in uw auto te laten rijden?

**Coen** Makkelijker om in huis te laten, veel makkelijker. Er kan minder misgaan, minder kapot. Men leeft daar, met auto's en die snelheid is gevaarlijker, in huis gaat er misschien een keer een stoel kapot. Ja, hoeveel kan er kapot gaan aan een stoel. Dan moet je misschien een keer een vergoeding vragen. Niet dat mensen het heel bont maken en dingen kapot maken hoor, maar met een auto is het denk ik toch... anders. En je hebt daar camera's, en ook Airbnb controleert dingen, dus het komt meestal wel goed.

**Daphne** Het gaat nooit mis?

**Coen** Ja, jawel er gaat een hoop mis. Vervelendst is als ik er daarom naartoe moet. Satellieten die uitvallen, antennes die het niet doen. Dan moet je ernaartoe, en ervoor zorgen, dat soort dingen.



- Daphne** En met de auto?
- Coen** Nee, dat heb ik nog maar 1 keer gedaan. Nouja, toen ik terugkwam was er wel iets mis mee. Een van de zekeringen was doorgebrand, en daar heeft hij verder niks mee te maken kunnen hebben. Maar dat zet je wel even aan het denken. Ik stond toen onderweg zelf ergens, en dat had hem ook kunnen overkomen. Dat had ik dan vervelend gevonden. Ook dat wil je niet, dan heb je er meer problemen mee, of kopzorgen, dan dat het oplevert. Ik zou het ook vervelend vinden als het mij zou overkomen terwijl ik iemands auto huurde.
- Daphne** En zo'n afspraak vooraf, als iemand langskomt om die auto te huren, hoe gaat dat ongeveer in zijn werk?
- Coen** Nouja dan komt iemand langs. Kijk je is hij punctueel, loop je een rondje om de auto, afspraken maken, zus en zo, even nazwaaien en hopen dat hij terugkomt. Nou kwam ik er achteraf pas achter, had ik niet eerder aan gedacht, die kerel van die Maserati had gewoon een GPSje in z'n auto zitten. Die kon gewoon z'n auto volgen, waar hij is geweest, hoe had hij heeft gereden, dat moet je eigenlijk hebben. Eigenlijk is dat de beste oplossing voor beiden. Want ja, Big Brother is watching, dus jij gedraagt je beter, en jij kunt kijken dus je geeft hem misschien makkelijker mee. Dus eigenlijk had ik gewoon een mobiele telefoon erin moeten gooien, die kun je wel volgen, en dan had ik ook alles geweten.
- Daphne** U wilt het wel kunnen controleren allemaal?
- Coen** Ja het is gewoon een geruststelling, als er dan iets is heb je geen communicatieproblemen en kun je gewoon zeggen 'daar en daar reed je zo hard, en dat doen we niet meer'. En dan kun je dat ook als feedback teruggeven. Gewoon iemand vertrouwen is leuk, maar daar gaan mensen misbruik van maken en dan is het platform om zeep.
- Daphne** En dat is met auto's en huizen en dergelijke misschien moeilijk, als je dat een keer met een ladder probeert is het nog niet zo'n ramp.
- Coen** Ja nouja, kijk, met een ladder is het vaak, dan heb je een sociale cirkel, bijvoorbeeld je burens. En dan heb je zeg maar een 'ongoing relationship', dus na deze transactie hebben we daarna ook graag nog een relatie. En daardoor zorg je er beide voor dat het niet fout gaat, want dan kun je er meer mee verliezen dan je ermee kunt winnen. Dus dat loopt goed, maar als je dat doet met vreemden, die elders wonen en waar je de antecedenten niet van kent, dan heb je gelijk iets van 'waarom zou ik daar mijn best voor doen'.
- Daphne** Dus wat dat betreft is het makkelijker om te lenen van je burens dan van vreemden?

- Coen** Ja, omdat er een sociale controle is na afloop. Hij is dan nog steeds je buurman, alleen is opeens je ladder weg. Dus dan zorg je dat je die ladder niet kwijtraakt. Iemand die je niet kent, die ver weg woont, die heeft die behoefte niet. Dus dan heb je tegenwoordig een andere sociale controle nodig. Zoals Facebook, dat je toch een beetje het idee krijgt dat je iemand kent. En daarmee misschien een stukje vertrouwen krijgt. Dus hoe meer je laat zien dat je openstaat voor die sociale controle via Facebook en bijvoorbeeld reputatiesystemen enzo hoe meer je laat zien dat je te vertrouwen bent. Je moet alles durven laten zien, privacy houdt sowieso op.
- Daphne** Is dat dan een ander soort vertrouwen, dat laten zien wie je bent? In plaats van het controleren van alle gegevens enzo?
- Coen** Die gegevens is gewoon 'je bent wie je bent'. Ja, dan heb je een naam en een nummer van een rijbewijs. En dan wat? Dan weet je nog niks. Zodra je zeker weet dat je bent wie je bent wil je weten 'maar wie is die persoon'.
- Daphne** Kunt u verbeteringen bedenken aan Snappcar?
- Coen** Nouja, wat ik dan zei, een soort puntensysteem. Rijgedrag, dat soort dingen, dat soort gegevens moet je allemaal bij de politie vandaan kunnen trekken tegenwoordig. Wat diegene heeft gedaan en dat je die gegevens ook in kunt zien in een soort profiel. En dat je dan kunt zeggen dat je dat prima vindt, of niet prima. Dat je dat per persoon kunt bekijken. En dat moet ook algemeen over alle platforms kunnen verspreiden, dat je een soort cross-platform reputatie krijgt. Ik denk wel dat we daar naartoe gaan. Dat al die gegevens beschikbaar zijn, maar dat je per persoon de keuze hebt om die te laten zien of niet. En als je die niet wilt laten zien kun je daar natuurlijk ook conclusies door trekken. Ik denk dat we die kant op gaan.
- Daphne** Is dat een positieve ontwikkeling?
- Coen** Ik denk het wel ja. En zeker als je toe wilt naar zo'n 'pay-as-you-go' systeem waarbij je niet alles hoeft te kopen om het te gebruiken zul je toch openheid van zaken moeten geven. En als je dat niet wilt, dan moet je gewoon kopen en doe je je eigen ding maar. Anders kun je niet opgenomen worden in het netwerk dat nodig is om dit te kunnen doen.
- Daphne** Zijn die netwerken ook sociaal?
- Coen** Dat zou wel kunnen ja. Eigenlijk zou ik daar een goed voorbeeld van moeten zijn, we zitten hier met 7 huizen op een eilandje. Waarom is het dan nodig dat er 20 auto's staan? Met je burens of vrienden kun je toch ook auto's delen, en verschillende soorten auto's neerzetten die iedereen op zijn beurt kan gebruiken? Bijvoorbeeld zo'n

Greenwheels autootje, met zo'n paal. Kun je gratis parkeren in Amsterdam. Moet je 1 keer per maand naar Amsterdam, heb je het er al uit. Ik denk dat we daar wel naartoe moeten. Stationwagen, sportauto, busje, trekhaak. Dat komt er wel denk ik. Alleen mensen moeten het nog willen.

**Daphne** Maar is het met auto's ook mogelijk? Dat kan ook echt een hobby zijn.

**Coen** Nouja, dat was vroeger zo. Nu is dat niet meer.

**Daphne** Maar mensen kunnen toch echt liefhebber zijn.

**Coen** Ja, maar als je auto's deelt kun je iedere dag in een andere auto rijden. Het is niet de liefde voor auto's die dan verdwijnt, maar meer het bezitten ervan. Dan rijd je de ene dag in een sportauto, de andere in een Fiat'tje 500, dat is toch veel leuker? Het is meer dat het nog moeilijk te organiseren is. Als je hier 15 auto's neerzet, dan weet niemand nog hoe ze het moeten doen met de bijtelling en belasting en dergelijke. Maar als dat heel makkelijke gemaakt zou worden, dat je even in kunt schrijven en zo kunt lenen, dan komt het wel. Maar het is nog te moeilijk. Maar dan zou je kleinere carpoolen moeten hebben. Zoals mijn auto, die wil ik best aan m'n vrienden uitlenen. Bijvoorbeeld al mijn vrienden via Facebook moeten dat kunnen doen. Betaling loopt via Snappcar, morgen kan het, klaar.

**Daphne** Zijn daar die Snappclubs niet voor?

**Coen** Ja precies. Maar dan moet ik weer een club gaan oprichten, dat is een heel gedoe. Ik wil gewoon een vinkje kunnen zetten bij mijn vrienden op Facebook, bijvoorbeeld, en dan is het klaar. Ik denk dat het die kant nog wel opgaat, die integratie met andere platforms. Ik denk dat het op een gegeven moment wel allemaal naar elkaar toe groeit. Dat je elkaars auto's en bootjes kunt lenen op het moment dat je die nodig hebt, zonder dat het moeite kost, gewoon vanzelf. Een als je dan nog een stap verder gaat krijg je de zelfrijdende auto's en dergelijke, die heb je nu ook al wel, rijden ook zonder problemen, maar dat zijn nog dingen voor de toekomst. Ik denk dat dingen als Snappcar... dat dat iets tijdelijks is. Een tussenstap. Ik denk dat over een paar jaar we heel anders denken over bezit en auto's en vervoer.

**Daphne** Heeft u verder nog toevoegingen aan dit interview, over Snappcar, of over andere dingen?

**Coen** Nou, ik denk dat Snappcar heel heel heel snel moet groeien en zich moet blijven aanpassen, anders hebben ze een groot probleem. Het is financieel gezien nog steeds geen rooskleurig plaatje. Ze moeten toch af van die houding van mensen, waarbij het nog steeds moeilijk is om iets waar je hard voor gewerkt hebt, om dat zomaar uit te

lenen. Daarvoor moet eerst de houding van mensen veranderen, en dat is lastig, en zullen zij moeten proberen te faciliteren. En anders moeten ze iets anders verzinnen om hun services uit te breiden, zoals lease-auto's tegen lagere prijzen, en dat bijvoorbeeld integreren met de diensten van Snappcar. Ze zullen in ieder geval moeten blijven veranderen om vernieuwend te blijven. Anders werkt het niet lang meer. Er zit gewoon zo veel meer in.

**Daphne** Oke, heel erg bedankt voor het interview.

## 7.8 BIJLAGE 8: INFORMATIE PEERBY

# 8 OVER PEERBY

---

Peerby is een klein bedrijfje met grote doelen. Wij geloven in "wij" en niet alleen maar "ik". Door mensen in contact te brengen en te laten delen proberen we een alternatief te bieden voor de wegwerpcultuur. Wij zijn geen heilige boontjes. Wij vinden dat alles wat "goed" is ook makkelijk, leuk en voordelig mag zijn. Zo is goed voor de planeet, goed voor je buurt en goed voor ons ook gewoon goed voor jou.

## 8.1 PRIVACY EN VOORWAARDEN

Met Peerby kun je spullen lenen van mensen in de buurt. Daarvoor hebben we bepaalde gegevens van je nodig, zoals je naam, e-mailadres en waar je (ongeveer) woont. Hoe het precies zit lees je in de [privacy verklaring](#). Je kunt hier onze [algemene voorwaarden](#) vinden.

Heb je vragen het gebruik, de app of website van peerby, check de [FAQ!](#)

Heb je vragen over publicaties, pers of overige zaken? Stuur een mail naar [press@peerby.com!](mailto:press@peerby.com)

## 8.2 BIJLAGE 9: INFORMATIE THUISAFGEHAALD

# Over ons

## WIE ZIJN WIJ?

Thuisafgehaald is in maart 2012 opgericht door ons, Marieke Hart en Jan Thij Bakker. Wij wonen in Utrecht West, zijn de ouders van Kaatje en Evi. We zijn sociaal ondernemers. We houden van lekker eten en van koken. En we geloven in delen! Door alle enthousiaste reacties, raken we steeds meer geïnspireerd door de kracht van het delen van eten. Naast Thuisafgehaald heeft Jan Thij een bedrijf gespecialiseerd in gamified learning, en is hij verantwoordelijk voor internet onderneming Medical Media, gespecialiseerd in online gezondheidscommunicatie. Marieke werkte in het verleden als senior trainer en onderzoeker mondiaal burgerschap bij onder andere NCDO. Daar hield zij zich bezig met het stimuleren van betrokkenheid bij een betere wereld. Marieke verzorgt regelmatig presentaties en workshops over de kracht van delen.

## ONS VERHAAL

Regelmatig wanneer wij in de tuin zaten, roken we dat onze buurvrouw aan het koken was. De geuren die uit haar keuken kwamen, maakten ons nieuwsgierig. Naar haar kookkunsten, en naar haar. Toen we de stoute schoenen aantrokken en haar vroegen of we een keer een hapje mochten proeven, reageerde ze direct enthousiast. Datzelfde weekend liepen we met een paar euro naar haar voordeur en kwamen we terug met drie porties verrukkelijke pompoensoep. Toen realiseerden we ons dat het delen van eten een geweldige manier is, om je burens te leren kennen. Ook andere straatgenoten gingen mee doen. Het enthousiasme was groot. Toen besloten we in het diepe te springen en een online platform te bouwen waarop iedereen in Nederland maaltijden kan delen met buurtgenoten. Zo is Thuisafgehaald ontstaan.

## ONZE DROOM

Eten verbindt, dat is het idee achter Thuisafgehaald. Met Thuisafgehaald hopen we buurtgenoten met elkaar in contact te brengen. Daarnaast willen we voedselverspilling tegen gaan, want er wordt in Nederland op jaarbasis ongelofelijk veel eten weggegooid. Tenslotte hopen we ook gezond eten te stimuleren. Met Thuisafgehaald bieden we een gezond, lekker en verbindend alternatief voor het avondeten! Onze droom is dat er straks in elke buurt van Nederland elke avond een lekkere maaltijd is af te halen bij een van de buurtgenoten.

En ook buiten Nederland, want we zijn druk bezig met het lanceren van Thuisafgehaald in andere landen. Shareyourmeal.net en Teildeinessen.at zijn bijvoorbeeld al live. Wij dromen er van dat het delen van eten een wereldwijde trend wordt!

## SOCIAAL ONDERNEMERSCHAP

We werken aan Thuisafgehaald als sociaal onderneming: we ondernemen om de wereld te verbeteren. Ons maatschappelijke doel staat voorop, maar we hanteren bedrijfsprincipes in onze aanpak. We definiëren winst in bredere termen dan financieel. Onze winst bestaat uit de sociale en duurzame meerwaarde die we bieden aan de samenleving. We zijn aangesloten bij Social Enterprise NL.

Uiteraard zijn er wel inkomsten nodig om onze kosten te dekken. We hebben een startfinanciering ontvangen van Stichting DOEN. Nu moeten we financieel gaan verduurzamen. Daarbij zoeken we naar een goede combinatie tussen een iets meer commerciële insteek (met sponsoring, advertenties en betaalde abonnementen) en het sociale karakter van ons burendplatform.

## SHARING ECONOMY

Met internet kunnen we nu mogelijk maken wat vroeger heel normaal was: delen met elkaar. In andere culturen is het nog steeds gebruikelijk om grote pannen te koken, voor het geval er iemand komt aanwaaien. Dat aanwaaien doen we in Nederland niet meer zo veel. Thuisafgehaald maakt het delen van eten opnieuw mogelijk.

Thuisafgehaald past daarmee goed binnen de trend van *sharing economy*. Steeds meer consumenten slaan de handen ineen, door van elkaar spullen, geld en diensten te lenen, ruilen, huren of kopen. Online worden cd's en boeken geruild via [Swaptree](#), via [Snappcar](#) verhuren mensen hun auto aan elkaar en via [Peerby](#) kunnen burendspullen als boormachines bij elkaar lenen of huren. Met dergelijke initiatieven vervagen traditionele scheidslijnen tussen producent en consument. Online technologie maakt het mogelijk om op lokaal niveau vraag en aanbod bij elkaar te brengen, tussen consumenten. In de kern gaat het er om hoe iets van waarde (zoals overgebleven porties eten) kan terecht komen op een plek waar daar behoefte aan is (bij hongerige buurtbewoners). De *sharing economy* maakt onze samenleving socialer en duurzamer! Een mooie trend om deel van uit te maken!

## EEN PAAR MOOIE GEBRUIKERSREACTIES

We worden overspoeld met enthousiaste reacties en mooie verhalen van koks en afhalers. Hier delen we er graag een paar.

*Thuiskok Claudia: "Erg leuk allemaal: ik kan mijn creativiteit kwijt, maak mensen blij met een flinke portie lekker eten en krijg leuke reacties! Hartstikke gezellig ook het contact met de mensen. Laatst heeft een afhaler mijn laptop gerepareerd en ik heb deze zomer op de katten van een andere afhaler gepast."*

*Moeder van Thuiskok Bente: "Bente is 8 jaar oud en heeft het syndroom van Down. Bente wil graag kok worden later. Dankzij Thuisafgehaald kan de buurt nu kennis maken met Bente en zien wat Bente's mogelijkheden zijn. In plaats van haar beperkingen. En voor Bente zelf is het een stimulans om vaker te helpen met koken."*

Thuiskok mevrouw Harders: *“Een vriendin van ons kwam op het laatste moment niet eten, waardoor we zelfgemaakte tomatensoep overhadden. Die hebben we op Thuisafgehaald gezet en een uur later stond een buurman op de stoep. We hebben hem ook nog stokbrood met kruidenboter meegegeven en een kiwi voor de vitaminen. We zijn al op leeftijd en kunnen op deze manier toch mee doen met wat er speelt in de wijk. Voor het geld doen we het niet, maar voor het goede gevoel.”*

## Hoe werkt het?

Thuisafgehaald is een virtueel kookplein waar liefhebbers van lekker eten samenkomen. Je kunt er je maaltijden delen met mensen uit jouw buurt door actief te worden als kok op Thuisafgehaald. Heb je zelf geen zin om te koken? Kijk dan welke maaltijden er bij jou in de buurt aangeboden worden en haal iets lekkers op. Naast maaltijden delen kun je nu ook zelf Food Events aanmaken die je organiseert bij jou in de buurt!

## Registreren

Via de knop [registreren](#) kun je je gratis inschrijven bij Thuisafgehaald. Dit kun je heel makkelijk doen door je in te schrijven met je emailadres. Bedenk als eerst een unieke profielnaam en vul deze in. Vul daarna ook de rest van de gegevens volledig en juist in zodat je goed te vinden bent op de site.

Na je inschrijving ontvang je een mailtje waarin een verificatiecode staat. Klik hierop om je profiel te activeren. Vanaf nu kun je onder je nieuwe profiel bij Thuisafgehaald maaltijden delen!

Je ontvangt nu automatisch een mail wanneer er maaltijden worden aangeboden in jouw buurt. Ook op de website kun zien wat voor lekkers er aangeboden wordt.

Tip: koppel je Thuisafgehaaldprofiel aan je Facebook-account zodat je snel via deze knop in kunt loggen en je maaltijden makkelijk kunt delen op je Facebook.

## Maaltijd delen

Thuisafgehaald biedt je de mogelijkheid om maaltijden met je burens te delen. Als kok kun je je maaltijden aanbieden en als afhaler kun je maaltijden in jouw buurt ophalen. De kok kan een actuele maaltijd aanbieden, maar ook een maaltijd die je op verzoek kunt afhalen. Wordt er bij jou in de buurt even niets aangeboden? Vraag dan via de knop 'bordje over', of er koks in jouw buurt iets lekker voor je willen maken.

## Maaltijd afhalen: de afhaler

Als je geregistreerd bent op Thuisafgehaald, ben je automatisch een afhaler. Je kunt nu direct zien welke maaltijden er in jouw buurt aangeboden worden. Zie je iets lekkers? Klik dan op de gele knop 'afhalen' om je gerecht te bestellen. Klik nu het aantal gewenste porties aan. In het opmerkingenveld kun je aangeven hoelaat je



de maaltijd komt afhalen. Ook kun je hier speciale verzoekjes indienen bij de kok, bijvoorbeeld 'ik ben allergisch voor..' zodat de kok hier rekening mee kan houden.

Als je nu op de knop 'maaltijd afhalen' klikt, wordt je bestelling via de mail doorgegeven aan de kok. Je krijgt hiervan ook een bevestiging in je mailbox.

Wanneer de kok je bestelling accepteert, ontvang je een bevestigingsmail met daarin de adresgegevens, contactinformatie en eventuele opmerkingen van de kok. De prijs en afhaaltijd had de kok al eerder aangegeven, maar voor de zekerheid staat dit ook nog in de email.

Ga je de maaltijd afhalen? We raden je aan zelf een bakje mee te nemen waar de kok je maaltijd in kan doen, om zo het milieu te sparen. Uiteraard kan je zelf met de kok ook anders afspreken!

Wil je je vrienden laten weten wat voor lekkers jij vanavond afhaalt? Dat kan heel makkelijk! Als je klikt op het facebook- of twittericoontje, wordt het gerecht automatisch op je profiel gezet.

Nadat je van jouw heerlijke maaltijd hebt gesmuld, kun je de kok een bedankje geven. Je ontvangt deze via de mail een link naar de website, waarmee je de kok het bedankje kunt sturen. (Ook kun je bij "Mijn thuisafgehaald" zien of je nog openstaande bedankjes hebt.)

## Maaltijd aanbieden: de kok

Zodra je een gerecht op Thuisafgehaald aanbiedt, word je als 'kok' op de website weergegeven. Je ziet op het kaartje een koksmuts staan bij jouw adres. Zo zien anderen dat jij een actieve kok bent. Als je een maaltijd online plaatst, beschrijf je kort:

- De naam van je gerecht, het type gerecht en in welke categorie dit gerecht valt.
- Bij de beschrijving kun je aangeven welke ingredienten je hebt gebruikt en aanvullende informatie over je gerecht plaatsen.
- Voeg eventueel een foto van je gerecht toe. Let op: Zorg dat dit een foto is die je zelf hebt gemaakt of waar jij de rechten over hebt.
- Bepaal de prijs per portie. (Reken hiervoor de inkoopkosten en een beetje voor de moeite). De bijdrage van maximaal € 0,25 per portie wordt hier nu automatisch bij opgeteld. Lees [hier](#) meer over de Thuisafgehaald bijdrage
- Je kunt Thuisafgehaald machtigen om je bijdragen van je rekening af te schrijven. Bij een saldo van € 3,50 wordt dit dan automatisch afgeschreven. Ook kun je er voor kiezen om via iDeal te betalen.
- Onder het kopje 'maaltijden op verzoek aanbieden' kun je afhalers de keuze geven of zij de maaltijd ook op een ander moment bij jou mogen afhalen. Kijk [hier](#) voor meer informatie over verzoekmaaltijden.
- Bij 'Deze maaltijd direct aanbieden' geef je aan op welke datum en tijd de maaltijd afgehaald kan worden. Je kunt hier ook aangeven tot welke datum en tijdstip afhalers zich op kunnen geven voor de maaltijd.
- Voeg als laatste het aantal beschikbare porties toe.

- Klik op 'maaltijd toevoegen' en je maaltijd wordt nu gedeeld op de website en gaat mee in de dagelijkse verzamelmail.

Let op: Niet steeds je maaltijd verwijderen en weer opnieuw toevoegen wanneer je nog iets wilt veranderen. Dit is niet nodig omdat je de maaltijd altijd kan wijzigen nadat je hem hebt geplaatst.

Een selectie van de aangeboden maaltijden wordt geplaatst in een dagelijkse verzamelmail. Wanneer je jouw maaltijd binnen 24 uur voor het afhaalmoment aanbiedt, wordt deze maaltijd in een aparte mail naar jouw buurtgenoten gestuurd.

Afhalers kunnen in deze mails op de link klikken naar jouw maaltijd en deze vervolgens bestellen. Je ontvangt dan een maaltijdverzoek. Deze kun je dan accepteren of afwijzen. Wanneer je deze accepteert ontvang je hierover een email waarin de contactgegevens van de afhaler staan.

Het accepteren of afwijzen van maaltijden kan ook via de site. Log in op jouw profiel en kijk onder het kopje 'afhaalverzoeken' hier vind je heel overzichtelijk alle afhaalverzoeken terug. Je kunt ook de contactgegevens terugvinden bij het maaltijdverzoek.

Wanneer je een maaltijdverzoek hebt geaccepteerd ontvangt de afhaler een bevestigingsmail met daarin ook jouw adresgegevens.

Het kan weleens voorkomen dat de afhaler de maaltijd niet meer kan komen halen of dat de afhaler jammer genoeg niet is gekomen. Meld dit dan door bij je instellingen naar bijdrage intellingen te gaan. Hier kun je aangeven of de afhaler op tijd heeft afgezegd of niet is gekomen. In beide gevallen hoef je de € 0,25 niet aan ons te betalen en wordt het niet bij je saldo geschreven.

Heeft de afhaler op tijd afgezegd en wil je deze porties nog wel aanbieden? Verhoog dan het aantal porties met het aantal afgezegde porties.

## Maaltijd op verzoek

Als kok kun je een maaltijd op je menu zetten die afhalers bij jou op verzoek kunnen komen halen. Er is dus geen vaste datum en tijd aan deze maaltijd gekoppeld. Een afhaler kan het verzoek indienen voor elk gewenst moment. Voel je als kok absoluut niet verplicht om ieder maaltijdverzoek te accepteren. Maar laat het de afhaler graag wel even weten :)

De maaltijden op verzoek kun je onder de tab 'zoeken' vinden onder het kopje 'aanbod'. Je herkent deze maaltijden aan de blauwe balk die op de icoon zichtbaar is en waarin de woorden 'op verzoek' staan.

Heb je als afhaler een maaltijdverzoek ingediend? Dan krijgt de kok hier een mailtje van. Dit verzoek kan de kok

via een link accepteren of afwijzen. Deze bevestiging wordt ook naar de afhaler gestuurd. Wanneer de kok de maaltijd heeft geaccepteerd worden de adresgegevens, maaltijdgegevens en een eventuele opmerking van de kok naar de afhaler gestuurd.

## Bordje over

Worden er in jouw buurt even geen actuele maaltijden aangeboden? Dan kun je een 'Bordje over?' vragen aan de koks in jouw buurt.

Hier kun je een 'Bordje over?' verzoek indienen.

Wanneer je een 'Bordje over?' verzoek indient, geef dan aan:

- in welke categorie het gerecht valt
- voor welke datum je een maaltijd zoekt.
- welke tijd je de maaltijd het liefst komt ophalen
- binnen welke straal je een bordje over verzoek wilt sturen.

Ga nu naar de volgende stap

Het systeem zoekt nu eerst in het huidige actuele aanbod naar een passende maaltijd voor jou, want wie weet wordt er al iets lekker aangeboden! Als er geen maaltijd voor je gevonden is, kun je het verzoek verder afronden.

Vul in voor welke datum en tijd je wilt weten of er een bordje voor je over is. Je kunt hier nog aangeven wat je niet zo lekker vindt en eventueel een opmerking plaatsen. Kies het aantal gewenste porties en rond je verzoek af door op 'verzoek afronden' te klikken.

Koks in jouw buurt krijgen nu een mailtje met jouw 'Bordje over?' verzoek. De kok kan jouw verzoek accepteren of afwijzen. Bij accepteren krijg je een mailtje waarin jij het aanbod van de kok kunt bevestigen. Let op: pas als de afhaler het 'Bordje over?' heeft bevestigd, is het bordje gevuld! Wanneer een kok je verzoek afwijst krijg je hier geen bericht van.

Er is een kans dat er meerdere koks een bordje voor je over hebben. Zorg ervoor dat je nu een maaltijd kiest, en maaltijden van de andere koks afwijst. Ook op je profiel kun je jouw gevraagde bordjes over terugvinden, wel zo makkelijk!

## Symbolen



: Dit symbool is een thuiskok, maar hij/zij kan ook nog maaltijden afhalen. Je kunt dus afhaler en thuiskok tegelijkertijd zijn. Wanneer een afhaler een maaltijd gaat aanbieden krijgt hij ook een koksmutsje als symbool op de kaart.



: Dit symbool betekent dat de thuiskok op deze locatie een actuele maaltijd aanbiedt die jij kan afhalen.



: Dit symbool betekent dat de thuiskok maaltijden op verzoek kookt. Kijk [hier](#) voor meer informatie over maaltijden op verzoek.



: Het rondje betekent hoeveel porties er nog beschikbaar zijn. Staat er 5/5, dan zijn er nog 5 maaltijden beschikbaar. Staat er 1/5 dan is er nog 1 maaltijd van de 5 beschikbaar.

## Catering met een persoonlijk tintje

Naast het delen van eten, maakt Thuisafgehaald nu ook catering mogelijk door thuiskoks. Dat betekent lekker eten, met liefde bereid door een van je buurt- of stadsgenoten.

### Kook je graag voor groepen?

Schrijf je dan nu in als cateraar op Thuisafgehaald. Als cateraar kun je bijvoorbeeld hapjes verzorgen voor een verjaardagsfeestje of een bedrijfslunch. Voor slechts € 5,- per maand neem je een abonnement op deze extra service. Op staat overzicht met alle cateraars van Thuisafgehaald. Zo ben jij makkelijk te vinden als cateraar. Geïnteresseerde mensen kunnen vervolgens een offerte-aanvraag bij je doen. En dan maar lekker koken! Voordeeltje: de maand dat je geen prijsaanvragen voor catering krijgt, hoef je niet te betalen.

### Op zoek naar catering met een persoonlijk tintje?

Heb je binnenkort een feestje of bedrijfslunch en heb je zelf geen zin om te koken? Zoek dan via Thuisafgehaald een persoonlijke cateraar.

## Food Events

Op Thuisafgehaald kun je maaltijden delen met elkaar, maar je kunt ook meedoen aan Food Events rond het delen van eten in jouw buurt. Een workshop sushi maken van een Japanse buurtgenoot, een tapaswandeling door de wijk of een aanschuiftafel met een aantal burens... Doe mee en leer zo nieuwe gerechten en je buurtgenoten kennen.

### Meedoen

Ga [hier](#) naar de Food Events-pagina en kijk wat voor leuke activiteiten er zijn. Wanneer er een nieuw Food Event bij jou in de buurt is aangemaakt, krijg je hier een email over. Wil je meedoen? Druk op 'doe mee'! (Let op: hiervoor moet je ingelogd zijn op Thuisafgehaald) Je ziet dan wie de organisator is en kunt berichtjes uitwisselen met andere deelnemers. Na afloop krijg je een badge toegekend aan je profiel zodat iedereen kan zien dat jij enthousiast bezig bent je buurt nog gezelliger te maken!

## Zelf een Food Event organiseren

We nodigen iedereen van harte uit een Food Event aan te maken. Let op:

- Heeft jouw Food Event te maken met het delen van eten?
- Is je Food Event gericht op het bij elkaar brengen van mensen?
- Is het geen commercieel Food Event? De kostprijs berekenen mag natuurlijk wel! Eerdere kookworkshops kostten bijvoorbeeld tussen de vijf en tien euro per persoon.
- Ben je een kok of afhaler?
- Als je als (commerciële) organisatie een Food Event wil aanmaken gelden er andere criteria, neem dan contact op met [Marieke](#).

## Tips voor de verhuurder

Om je auto zoveel mogelijk te verhuren, hebben wij de volgende tips voor je:



1. **Maak je profiel compleet**

Door zoveel mogelijk informatie over je auto en over jezelf te geven, weten potentiële huurders waar ze aan toe zijn. Denk aan alle dingen die je zelf zou willen weten wanneer je een auto gaat huren van iemand anders.



2. **Vergroot je beschikbaarheid**

Kijk regelmatig een aantal maanden vooruit in je agenda en vink alle dagen aan waarop je je auto niet gebruikt. Hoe groter de beschikbaarheid, hoe groter de kans dat je jouw auto kunt verhuren.



3. **Promoot je auto!**

Deel je auto via Facebook, Twitter en email vanuit 'Mijn SnappCar'. Dit helpt je om jouw auto beter onder de aandacht te brengen, onder bekenden, burens of bekenden van bekenden. Gebruik ook de promotie flyer en de raamsticker

4. **Zorg voor goede beoordelingen**

Door aandacht te geven aan details zullen mensen positief verrast worden. Denk hierbij aan een schone auto met voldoende brandstof, op tijd zijn voor het ophalen en terugbrengen en een instructie met eventuele bijzonderheden die voor jouw auto



gelden. Daarnaast kun je natuurlijk altijd wat extra doen.



#### 5. Vraag om feedback

Door aan huurders te vragen wat je kan verbeteren, krijg je vanzelf nog meer tips. Hierdoor kun je je auto nog beter aan het werk zetten!

## Verzekering

Via SnappCar ben je met onze speciale Europese verzekeringspolis volledig verzekerd voor schade, aansprakelijkheid, vernieling en diefstal. Deze verzekering wordt automatisch afgesloten bij iedere verhuurtransactie. Samen met onze verzekeringspartner, Centraal Beheer Achmea, zorgen wij er op deze manier voor dat het onderling huren en verhuren van auto's volledig betrouwbaar is. Als verhuurder hoef je je zo geen zorgen te maken.

Gedurende de huurperiode wordt de autoverzekering van de verhuurder tijdelijk vervangen door de verzekeringspolis van SnappCar, zowel voor binnen- als buitenland. Hierdoor wordt de no-claim van de verhuurder niet beïnvloed en is de huurder volledig verzekerd voor alle mogelijke risico's. Omdat wij voor zowel huurders als verhuurders een uitgebreide ID check doen, zorgen wij al voor betrouwbare deelnemers. Daarnaast zullen huurders van SnappCar netter omgaan met huurauto's, omdat de auto's het privébezit zijn van particulieren. Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren dan hoef je je met de verzekering van SnappCar geen zorgen te maken. Centraal Beheer Achmea heeft een speciale Service Desk voor ons ingericht waar je met alle vragen en calamiteiten terecht kunt.

Tijdens de huurperiode is de auto verzekerd onder polisnummer 92335601. Klik op onderstaande links voor uitgebreide informatie over de verzekeringspolis.

De auto of bestelauto is binnen Nederland en de landen zoals genoemd op de groene

kaart\* verzekerd voor het WA/Volledig Casco risico (dit is 'all risks'). De WA dekking is maximaal 2.500.000 euro voor materiële schade en maximaal 5.600.000 euro voor lichamelijk letsel. De verzekering voldoet aan de eisen van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen (WAM). De Casco dekking biedt dekking tegen nagenoeg alle plotselinge van buiten komende onheilen, zoals diefstal, brand, verduistering en ruitbreuk. De auto is verzekerd tegen de verzekeringstechnische dagwaarde. Voor cascoschaden geldt een eigen risico van 250 euro per gebeurtenis, welke doorbelast wordt aan de huurder, maar dit is af te kopen tot 0 euro. De verzekeringspremie (incl. assurantiebelaasting van 21%) is inbegrepen in de SnappCar fee van 10 euro per dag. Dit is ongeacht het type of merk auto.



Neem bij pech of schade onderweg contact op met Eurocross, onderdeel van Achmea en gespecialiseerd in pechhulp, via bijgaand telefoonnummer. Indien er schade wordt gereden tijdens de huurperiode, en de auto gerepareerd wordt bij een schadeherstel bedrijf dat is aangesloten bij Achmea Schadeservice, wordt een vervangende auto ter beschikking gesteld.

Klik hier voor het polisblad en de voorwaarden.

*\* De landen waar de buitenlanddekking van de verzekering geldt zijn:*

*Oostenrijk, België, Bulgarije, Cyprus<sup>1</sup>, Tsjechische republiek, Duitsland, Denemarken, Spanje, Estland, Frankrijk, Finland, Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland, Griekenland, Hongarije, Italië, Ierland, IJsland, Luxemburg, Litouwen, Letland, Malta, Noorwegen, Portugal, Polen, Roemenië, Zweden, Slowaakse Republiek, Slovenië, Zwitserland, Albanië, Andorra, Bosnië-Herzegovina, Wit-Rusland, Croatië, Marokko, Moldavië, Montenegro, Servië<sup>2</sup>, Tunesië, Turkije en Oekraïne*

<sup>1</sup> *Dekking geldt in de geografische delen die bestuurd worden door de regering van de Republiek Cyprus*

<sup>2</sup> *Dekking geldt in de geografische delen die bestuurd worden door de regering van Servië*

## Boetes

**Om deel te nemen aan SnappCar geef je jouw akkoord op de Algemene Voorwaarden. Hierbij inbegrepen zijn onderstaande boetes, die bedoeld zijn om de hoeveelheid ongemak voor zowel de verhuur als de huurder te minimaliseren.**

Eventuele boetes worden automatisch geïncasseerd bij de huurder, op het bij SnappCar bekende bankrekening- of credit card nummer, onder vermelding van 'Boete SnappCar' of 'Naheffing SnappCar' en de datum van de aanvang van de huurperiode. Boetes voor de verhuurder worden automatisch verrekend met de verhuursom. Wanneer je het niet eens bent met de opgelegde boete kun je uiteraard bij SnappCar Support een klacht indienen.



In het geval van een conflict tussen verhuurder en huurder vragen wij beide een uitgebreide, schriftelijke verklaring aan ons voor te leggen. Voor zover mogelijk zal SnappCar dan bemiddelen tussen beide. De uitspraak van SnappCar is hierbij altijd doorslaggevend.

### 8.3.1 Verhuurder

Reden	Boete
Verhuurder annuleert boeking (na geaccepteerd huurverzoek)	> 24 uur voor boeking: € 10 boete < 24 uur voor boeking: € 25 boete + totale kosten van 1 volledige huurdag (incl. SnappCar fee) <i>Noot: De geïnde verhuurkosten worden, in geval van annulering &lt;24 uur, gebruikt om de huurder te compenseren</i>
Verhuurder te laat (>30 min.) aanwezig bij start verhuur	€ 10 boete
Verhuurder te laat (>30 min.) aanwezig bij einde verhuur	€ 10 boete
Verhuurder > 60 min. te laat aanwezig bij start verhuur	€ 25 boete + totale kosten van 1 volledige huurdag (incl. SnappCar fee)

### 8.3.2 Huurder

Reden	Boete
Boeking annuleren vóór bevestiging door verhuurder of betaling	Geen kosten
Huurder annuleert boeking (na betaling)	> 24 uur voor boeking: € 10 boete Refund van volledige verhuursom excl. SnappCar fee < 24 uur voor boeking: Geen refund <i>Noot: Het geïnde huurbedrag wordt, in geval van &lt;24 uur, uitgekeerd aan de verhuurder</i>
Huurder levert de auto te laat in (zonder toestemming van de verhuurder)	€ 10 boete + 200% van de uurtarief voor ieder uur te laat <i>Noot: Het volledige bedrag wordt uitgekeerd aan de verhuurder</i>

Reden	Boete
Huurder > 60 min. te laat bij start verhuur	€ 10 boete
Auto retour zonder brandstof aan te vullen tot het afgesproken brandstofpeil	€ 25 boete + brandstofkosten <i>Noot: De brandstofkosten worden volledig uitgekeerd aan de verhuurder</i>
Verkeerde brandstof gebruikt	€ 25 boete + reinigings- en bijkomende reparatiekosten van de auto
Verkeers- en parkeerboetes	€ 10 administratiekosten + kosten van de boete
Reiniging van de auto	€ 25 boete + reinigingskosten van de auto*  *dit zijn de kosten van de reinigingsbeurt die in dergelijke gevallen door SnappCar wordt aangeboden.
Schade	€ 10 administratiekosten + kosten van het schadeherstel met een totaal maximum van het eigen risico