

Het is tijd om te stoppen met het geven van sterren aan alles en iedereen, schrijft *Alex van der Hulst*. Het systeem helpt vooral de rijke techbedrijven nog meer geld te besparen.

Alex van der Hulst
is journalist en
schrijver

Nul sterren voor al die ratings

Tekst
Alex van der Hulst

Illustraties
Leonieke Fontijn

ESSAY

E

Er moesten twee toiletpotten worden vervangen in huis. Er werd een oproep geplaatst op klussersplatform Werkspot en er meldde zich een klusser die meende dat hij het werk voor een schappelijke prijs in een paar dagen kon doen. Hij nam de maten op en wij kochten op zijn advies de materialen. Dat leverde uiteindelijk irritatie op omdat een van de door hem geadviseerde potten niet goed paste in het schots en scheve toilet van het jarenvijftighuis. Dat hadden wij zelf ook kunnen bedenken, vond de zwoegende klusser. Vonden wij niet. Uiteindelijk kon hij het netjes oplossen en werd de klus naar tevredenheid geklaard. Totdat er een beoordeling moest worden gegeven. Want daar belde hij extra voor terug, waar die bleef.

Toen de review op Werkspot gegeven was, belde de klusser weer. Hoezo gaven we maar vier sterren en niet vijf? Toen we nog maar eens de episode met het geklaag over het scheve toilet herhaalden, legde hij zich moppend neer bij de vier sterren.

Toen ik vrienden hierover vertelde, werd ik uitgelachen. Natuurlijk gaf je geen vier sterren, vonden ze. Je gaf vijf sterren, of je gaf geen beoordeling. Er bestond niets daartussen. Dat ik zei dat het hele systeem dan niet zou werken, vonden ze geen goed argument. Het sterrenbeleid van mijn vrienden gold voor alle platformen - Vinted, Marktplaats, Uber, Airbnb en alle andere online plekken die gebruikers om beoordelingen vraagt. Eerlijk iemand beoordelen gebeurt allang niet meer. Waarom doen we het dan nog en hoe zijn we in deze sterreneconomie beland?

Het antwoord ligt bij de platformen. Op Marktplaats kon je vroeger makkelijk je geld kwijttraken. Je kocht een telefoon van iemand in een andere stad en die stuurde een pakketje met een baksteen. Weg geld. Om ervoor te zorgen dat de gebruikers niet massaal zouden vertrekken, boden de platformen met de 'kopersbescherming' een soort verzekering aan: ze fungeren dan als een tussenpersoon die de betaling vrijgeeft als het product zoals omschreven ontvangen is. Uiteindelijk kost dit de platformen, waar winstmaximalisatie het toverwoord is, geld en tijd. Probeer maar eens een aankoop ongedaan te maken. Het kostte me twee weken mailen met een chatbot inclusief het versturen van lange formulieren om een aankoop op Vinted ongedaan te maken. *Hard to cancel* wordt dit genoemd door onderzoekers die bestuderen hoe bedrijven hun online omgeving inrichten. Daarnaast is reputatie alles, dus slechte ervaringen dienen geminimaliseerd te worden. Liefst bestaan ze niet.

Belediging

Een handig hulpmiddel voor de platformen is het als gebruikers elkaar controleren. Daarmee schuift het platform een deel van de verantwoordelijkheid naar de consument, het verlaagt de kosten voor kopersbescherming of andere verzekeringen. Zodra bekend wordt dat jij degene bent die bakstenen verstuurt in plaats van telefoons, zal niemand meer iets bij je kopen. Krijg je altijd vijf sterren vanwege je goede prijs-kwaliteitverhouding en snel verstuurde producten, dan verkoop je makkelijker je tweedehandsspullen. Dat lijkt een prima methode waarbij koper en platform goed af zijn. Iedereen tevreden.

De ontvangers van de sterren in de platformeconomie zijn niet zo tevreden. „Een nooit eindigend functioneringsgesprek - waarbij je niet door een baas wordt beoordeeld maar door een anoniem leger klanten”, schrijft Jeroen van Bergeijk, die undercover ging als Uber-chauffeur, in het boek *Undercover aan het werk*. Bij Uber worden lage uurlonen, illegale praktijken en werkomstandigheden die de verkeersveiligheid in gevaar brengen in de hand gewerkt door het concept, blijkt uit het boek. Maar de druk van de sterren wordt ook op andere platformen gevoeld, zo blijkt uit de telefoontjes van de klusser en de berichten die een Airbnb-verhuurder me stuurde na een verblijf. „Vergeet je niet even een vijfsterrenbeoordeling te plaatsen?” Bij Uber kan een chauffeur met een beoordeling onder de 4,6 (van 5) al op non-actief worden gesteld, dat verklaart waarom dit systeem ervoor zorgt dat een beoordeling met 4 sterren als een belediging wordt gevoeld.

Het systeem mag handig en goedkoop voor het platform zijn, maar het is verre van waterdicht. Voor bedrijven geldt dat als iedereen een review kan achterlaten, mededingers klaarstaan om een stortvloed aan negatieve recensies achter te laten. Daarnaast kunnen ze positieve recensies ronselen. In februari van dit jaar berichtte het *Financieele Dagblad* hoe Zorgkaart Nederland, de reviewsite voor de zorg, na vijftien jaar nog steeds niet betrouwbaar is. Het is makkelijk om nepreviews te plaatsen. Een plastisch chirurg die vanwege medische missers de deur platloopt bij het tuchtcollege heeft er een 9,1.

Wederkerigheid

Artsen klagen op hun beurt over de beoordelaars bij Zorgkaart Nederland. Kunnen zij medische zorg wel beoordelen? Dat geldt ook voor de beoordeelden op de platformen. Klussers, verhuurders, chauffeurs en verkopers lijden onder veeleisende, nooit tevreden of schofte-rige klanten. Om daar iets tegen te doen, mogen zij ook klanten beoordelen met sterren. Een absurd concept wanneer je het naar de echte wereld zou verplaatsen. Dat de bakker je een aantal sterren geeft over hoe jij je brood afreket. Of dat de stofzuigerverkoper je een duimpje omlaag geeft omdat je na lange uitleg toch het goedkoopste model kiest. Deze wederkerigheid is een gemankeerde poging om de gaten te dichten in het verre van waterdichte sterrenstelsel. In de HBO-comedyserie *Curb Your Enthusiasm* wordt er de draak mee gestoken als het hoofdpersonage Larry David weer eens ruzie maakt en door een beledigde Uber-chauffeur wordt beloond met 1 ster en niemand hem meer wil vervoeren. „One star Larry is not a popular guy”, zegt de chauffeur die hem uiteindelijk ophaalt.

Niet meedoen aan het sterrenstelsel staat gelijk aan een slechte beoordeling. De deelnemer met weinig beoordelingen delft in dit systeem altijd het onderspit tegenover de speler met de meeste (positieve) beoordelingen. Dat betekent ook dat het voor nieuwe deelnemers haast niet mogelijk is te concurreren met al lang actieve deelnemers. Een ander bezwaar is het gebrek aan transparantie. Wanneer je deze reputatiesystemen als scheidsrechter gebruikt, moet er volledige transparantie

zijn, schrijft de Amerikaanse onderzoeker John Henry Clippinger in de bundel *The Reputation Society: How Online Opinions Are Reshaping The Offline World*. Veel platformen willen zich niet in de kaart laten kijken. Wie bewaakt dan de bewakers, vraagt Clippinger zich af. Zo gooit Marktplaats de waarderingen die je krijgt als koper en verkoper op één hoop. Zo kunnen er veel sterren staan omdat je als koper een hoge beoordeling krijgt, maar wordt verdoezeld dat je een slechte verkoper bent.

Cadeautjes

En wat zijn de spelregels eigenlijk? Wat maakt een Vinted- of Marktplaats-verkoper goed? Waarop oordeel je een Uber-chauffeur of Airbnb-verblijf? Joël Broekaert kan in *NRC* veel argumenten geven waarom restaurant De Beren 1 ster verdient, terwijl ene Ed op Google vier sterren geeft, omdat hij de keten top vindt met in het aanbod „iets anders dan saté, schnitzel of hamburger”. Welke criteria hanteren al deze online sterrengavers? In een gesproken column over de „recensieterror” beschrijft cabaretier Pieter Derks hoe mensen alles beoordelen, van pinautomaten tot de rivier de Waal. Deze mensen worden door Google 'local guides' genoemd en ontvangen punten van het bedrijf voor hun beoordeling. Wie meer beoordeelt en daardoor meer punten heeft,

krijgt een badge en ontvangt voordelen van Google, zoals kortingen op aankopen via Google.

De ontvangers van sterren worden er onzeker van en proberen van alles om in de gratie te blijven. Vinted-kopers kunnen ongevraagd cadeautjes vinden in hun bestelling. Leuk, maar ook onnodig, en betekent dat in het vervolg dat een bestelling zonder extraatjes dan een ster minder waard is?

Tot slot nog even naar het *Black Mirror*-scenario, de serie die vaak dystopische, technologische toekomstbeelden schetst. In de aflevering *Nosedive* (2016) beoordelen mensen elkaar de hele tijd op basis van ontmoetingen. De angst dat ons leven bepaald gaat worden door 'social credits' is groot. De Toeslagenaffaire heeft laten zien hoe groot de problemen worden als tal van gegevens worden gecombineerd. Gevaarlijk wordt het als je privacy niet gewaarborgd is. Wat als platformen gegevens en beoordelingen gaan uitwisselen, zoals Amerikaanse kredietverstrekkers ook doen? Gaat een slechte beoordeling op het ene platform je dan achtervolgen op een volgend platform? Je kunt immers een slechte klusser zijn met een geweldige Airbnb, of andersom. Dat is doemdenken vooralsnog, maar de platformen op hun woord vertrouwen dat ze netjes met onze gegevens omgaan is wellicht wat naïef.

We worden gegijzeld in een onlinewereld vol met ratings zodat de platformen niet te veel geld aan verzekeringen, administratie en schadevergoedingen hoeven uitkeren. En we werken mee omdat we alle onzekerheid willen uitbannen. De verleiding is groot om naar ratings te kijken als je een dure vakantie boekt of een nieuwe tweedehandsauto zoekt. De oplossing is, zoals gewoonlijk, niet makkelijker of goedkoper dan de platformoplossing. In een artikel in het *AD* dat de vraag beantwoordt hoe je een „eerlijk klusbedrijf met normale tarieven” vindt, adviseert de Consumentenbond rond te vragen bij vrienden en familie, te vertrouwen op branchebedrijven, gegevens te checken en ook te zoeken of er klachten zijn over het bedrijf. Op platform Eerlijk van de Consumentenbond kun je klachten melden. Wellicht beter dan een rancuneuze beoordeling via het platform.

Daarnaast kun je natuurlijk je online gekochte tweedehandsspullen niet langer laten opsturen maar ophalen en ter plekke controleren. Misschien de ervaren recensent vertrouwen in plaats van Ed die geen zin had in saté. Of gewoon een gok wagen met het risico opgelicht te worden. Daar houd je minimaal een goed verhaal aan over. Want deze ratingeconomie is inmiddels failliet.

Dit artikel werd gereproduceerd met toestemming van de uitgever, alle rechten voorbehouden. Elk hergebruik dient het voorwerp uit te maken van een specifieke toestemming van Mediahuis NRC.