



DE MARKT VERSUS DE SAMENLEVING

De Uber-uitdaging: werk in de platformeconomie

Miranda Ulens

Uber, Deliveroo, Airbnb, ... Wie gebruikt ze niet? Maar weten we ook dat de platformeconomie, waarin deze apps zijn ingebed, heel wat verworven werknemersrechten op de helling zet? Ook in dit nieuwe digitale landschap, waar de markt meer dan ooit vrij spel heeft, moeten werknemers zo goed mogelijk beschermd blijven. Hoe? Door eerlijke statuten, een kortere werkweek en een nieuw digitaal syndicalisme.

De digitale revolutie dendert al enkele jaren voort. Apps zijn hip. De koeriers van Deliveroo zijn niet meer uit het straatbeeld te denken, en welke moderne toerist logeert niet in een Airbnb? Het staat buiten kijf dat de manier waarop we leven en werken sterk verandert. Niet in het minst door het succes van de platformeconomie en digitalisering. Laat ons dus even halt houden en kijken hoe de platformeconomie inspeelt op de wijze waarop wij werken, wat dit betekent voor het evenwicht werk/leven en wat we moeten doen om digitale dumping en uitbuiting tegen te gaan.

De digitalisering en platformeconomie zijn onlosmakelijk verbonden met onze economie in

verandering. De wisselwerkingen tussen nieuwe technologische mogelijkheden en sociaaleconomische en demografische veranderingen, zorgden de laatste jaren dat nieuwe fenomenen voet aan grond kregen.¹ Net omdat deze ontwikkelingen druk zetten op sociale verworvenheden en ecologische omgevingsfactoren, is het van vitaal belang dat vakbonden en sociale bewegingen zich buigen over dit uitermate boeiende thema.

VAN DELEN NAAR DEMANDEN

De platformeconomie laat zich niet zo gemakkelijk definiëren: de deeleconomie, de gigeconomie, on-demand, peer2peer- of platformeconomie. *What's in a name?* Het wordt vaak op

een hoopje gegooïd. Deliveroo, bijvoorbeeld, is zo een Britse internetdienst waarmee fiets- of scooterkoeriers maaltijden aan hun klanten thuisbezorgen. Deze jonge smartphone-app is een van de vele bedrijven die de afgelopen jaren stevig opmars maakte binnen dit *platformeconomisch* model. Ze werven hun werknemers niet rechtstreeks aan, maar doen dat in onderaanneming, besteden uit of maken gebruik van goedkope uitzendkrachten.

Voor alles is er tegenwoordig zo een app beschikbaar: in de Verenigde Staten is TaskRabbit, een app waar je allerhande klusjes voor anderen mee kunt uitvoeren, zeer populair. Maar zo heb je Thumbtack (voor professionele projecten), Postmates (voor bezorging), Handy (voor huishoudelijk werk), Dogvacay (voor huisdieren) en talloze anderen. De wereld van de platformeconomie omvat dus heel wat meer dan ritjes of vakantiehuysjes.

De arbeidsmarkt en onze werkplek veranderen. Heel wat werknemers kiezen in dit nieuwe economische bestel voor een baan als zelfstandige en/of freelancer. Helaas is er een stijgend aantal werknemers dat consequent wordt uitgebuit. Slecht loon, flexibele werkschema's, stijgende werkdruk en onzekere statuten zorgen ervoor dat de Ubers, Airbnbs en Deliveroos van deze wereld stevige winsten kunnen maken.

Maar hoe kunnen werknemers in dit nieuwe, veranderende werklandschap zich beter organiseren opdat hun omstandigheden, loon en werkstatuut fatsoenlijk wordt? Hoe onderhandel je met een smartphone-app? Heb je interesse in een carrièreswitch binnen je bedrijf? Nou, ga dan praten met jouw iPhone, want van het helpdesknummer moet je niet veel verwachten. Je wordt telefonisch van het digitale kastje naar de muur gestuurd. Hoog tijd voor een realitycheck.

Dit is immers niet zo onschuldig. Indien er niet tijdig wordt ingegrepen, zal de ongelijkheid stijgen. Er is niets mis met technologische vooruitgang, maar dit mag geen latente achteruitgang betekenen. Sociale rechten mogen niet verpatst worden onder het mom van vooruitgang en economische groei. Dit is geen reactionaire reflex. Dit is gewoon gezond verstand.

DIGITAAL PRECARIAAT

De stijgende ongelijkheid is een van de belangrijkste uitdagingen van de 21^{ste} eeuw. Deze nieuwe, disruptieve platforms hebben het potentieel ongelijkheid stelselmatig te doen toenemen (de kloof tussen de hoog- en kortgeschoolden, tussen de *haves* en *have nots*, tussen *lousy and lovely jobs*). Het is de middenklasse die hier het grootste slachtoffer van dreigt te worden.

Het digitale precariaat zwelt aan (naar Guy Standings *The Precariat* en Hans Schnitzlers *Het digitale proletariaat*²). Er doet zich een precarisering van werk- en levensomstandigheden voor binnen de onderste lagen van de bevolking. Zeker in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk is dit hoe langer hoe meer het geval. Ook bij ons is het opletten geblazen. Platforms moeten ten dienste staan van de mensen. Niet omgekeerd.

Al gehoord van Amazons Mechanical Turk? MTurk is een crowdsourcing-website van de onlinewinkel Amazon.com, waarbij taken door mensen (aanbieders) worden uitgevoerd. Werkgevers kunnen banen publiceren die bekendstaan als *Human Intelligence Tasks*. Bijvoorbeeld: het kiezen van de beste foto voor een advertentie, het copywriten van bepaalde producten of het identificeren van artiesten op muzikale dragers. Werknemers kunnen dan door bestaande banen bladeren en ze voltooiën in ruil voor een vooraf door de werkgever ingesteld bedrag.

Zoiets klinkt eenvoudig en logisch, maar dat is het geenszins. Het is gevaarlijk. De uitvoerders worden zwaar onderbetaald en (intellectueel) niet beschermd.

Guy Standing en Hans Schnitzler, maar ook anderen zoals Paul Mason, Nick Srnicek en Ryan Avent stellen zich in hun invloedrijke werken terecht de vraag *hoe* (en of) rijkdommen (eerlijk) herverdeeld worden en aan *wie* de meerwaarde ervan ten goede komt.³ Voor Nick Srnicek is de platformeconomie een vorm van turbokapitalisme. Kapitaalkrachtige eigenaars en ontwikkelaars van apps en platforms verwerken en verstevigen zo hun posities bovenaan de ladder (*'the concentration of ownership'*).⁴

Deze technologische ontwikkelingen vallen te situeren in een lange geschiedenis van het kapitalisme.⁵ Het is kapitalisme in haar essentie. Onderbetaalde Uber-chauffeurs vervingen de al slecht betaalde taxichauffeurs, maar ook dit zal niet blijven duren. De zelfrijdende wagens komen er aan en Uber anticipeert hier op. Dat niet alleen. Platforms doen vaak beroep op onderaanneming, uitbesteding of uitzendarbeid. Via het internet worden de verschillende spelers zo

Het extreem flexibele werken zit vervlochten in preciaire statuten die vaak vrijgesteld zijn van sociale bijdragen. Als de jobs hier toenemen en de politiek past hier geen mouw aan, dan zorgt dit op termijn voor een verminderde bijdrage aan onze sociale zekerheid.

in contact gebracht met elkaar. En dit is *tricky*: Uber of Airbnb produceren zelf niets. Ze zijn een hip, digitaal forum dat vraag- en aanbodzijde (cliënt en 'werker') met elkaar in contact brengt.

DIGITALE DUMPING

Op termijn krijgen we te maken met de ontwik-

keling van wel heel flexibele arbeid met zeer preciaire statuten. Deze webwerkers, koeriers of chauffeurs worden het goedkoopste statuut opgelegd. Noem dit gerust digitale dumping. Hun statuten zijn daarbovenop zeer onduidelijk (schijnzelfstandigen, freelancers, ...). Deze *precarisering* moet worden geëlimineerd.

Er komen nieuwe soorten jobs, robots nemen de oude over, er is minder vraag naar kortgeschoolde werkkrachten, waardoor zij gedwongen worden flexi-jobs aan te nemen met preciaire statuten. De werkdruk stijgt onvermijdelijk waarbij heel wat werknemers moeilijker nee kunnen zeggen, omdat ze de kracht van het getal ontberen. Velen zijn aangewezen op kleine klusjes, krijgen te maken met onderlinge concurrentie en kunnen zich moeilijk collectief organiseren. En dan hebben we het nog niet gehad over minimumlonen.

Daarnaast zijn het voornamelijk freelancers die hier slachtoffer van zijn. Door omstandigheden combineren ze vaak twee à drie jobs. Deze zijn vaak kort, weinig kwalitatief en slecht betaald. Daarenboven genieten ze van weinig sociale zekerheid aangezien ze hun eigen werkgever

en -nemer zijn. Heel wat werknemers worden in de platformeconomie in dergelijke statuten gepusht. Deze digitale dumping zorgt voor een potentiële toename aan sociale ongelijkheid.

Of het effect van de deeleconomie op de sociale zekerheid al grondig is onderzocht? Weinig tot niet. Daarvoor is het fenomeen misschien nog

iets te recent. Het extreem flexibele werken zit vervlochten in precare statuten die vaak vrijgesteld zijn van sociale bijdragen. Als de jobs hier toenemen en de politiek past hier geen mouw aan, dan zorgt dit op termijn voor een verminderde bijdrage aan onze sociale zekerheid. Laat ons dus anticiperen op deze *race to the bottom*.

HOE HIERMEE OMGAAN?

Vakbonden hebben lang gevochten voor eerlijke verloning en gelijke rechten. Nadenken over hoe een vakbeweging in de toekomst aan belangenbehartiging en dienstverlening kan doen, is geen sinecure. De veranderende aard van werk zet de traditionele arbeidsrelaties op hun kop.

De technologische ontwikkelingen doen wat vragen rijzen: wat met gezondheid en veiligheid, wat met recht op minimumloon, hoe onderhandelen we, wat met concurrentie tussen Belgische en Europese werknemers?

Een belangrijk hulpmiddel kunnen de inzichten/aanbevelingen zijn die het Nederlandse Rathenau Instituut in mei 2017 formuleerde in hun rapport 'Eerlijk delen'. Hun pleidooi voor o.a. meer dialoog en gedegen onderzoek, om rekening te houden met sociaal zwakkeren en werk te maken van platforms die meer zijn dan enkel op winst beluste ondernemingen, gaat zeker ook op voor onze contreien.⁶

Hier valt syndicaal wel het een en ander uit te distilleren. Een mogelijke manier om hiermee om te gaan, is via het - wat ik noem - *3B-model*: Begrijpen, Beschermen, Bewaken. Eerst horen we dit fenomeen met en via aanbieders, werkgevers en -nemers te *begrijpen*. Daarnaast is het belangrijk dat werknemers (in welk statuut dan ook) *bescherm*d zijn en blijven. Ten slotte zijn er aspecten die consistent *bewaakt* moeten

worden. Ik ga hier even dieper op in.

Begrijpen

Werknemers hebben het recht te begrijpen wat deze ontwikkelingen concreet betekenen, aan welk tempo en waarom bepaalde taken al dan niet alterneren. De sociale dialoog speelt hierin een belangrijke, zo niet essentiële, rol. Innovaties, digitalisering en veranderende takenpakketten moeten worden begrepen opdat werknemers niet uitgebuit worden.

Bepaalde heronderhandelingen van cao's bieden misschien enige soelaas. Dat niet alleen: levenslang leren, bepaalde sleutelcompetenties en vormingen worden belangrijker dan ooit tevoren.⁷ Uiteraard kunnen we niet *en masse* omgeschoold worden naar volwaardige informatici of ingenieurs. Maar we kunnen er wel voor zorgen dat werknemers via beroepsopleidingen relevant bijgeschoold worden zodat ze niet uit de digitale boot vallen. Zo worden vaardigheden beter afgestemd op bepaalde noden op de werkvloer. Dit kan enkel wanneer bedrijven, overheden en vakbonden samenwerken. Een uitdaging? Zeer zeker, maar het verleden toont aan dat dit mogelijk is.

Beschermen

De gezondheid en veiligheid van eenieder op de werkvloer blijft uiteraard zeer belangrijk, zelfs al is de 'werkvloer' niet langer lucide (bijvoorbeeld de 'werkvloer' voor een Deliveroo-fietskoerier of Uber-chauffeur is de stad). Dat neemt niet weg dat veiligheid en gezondheid prioritair van belang blijft. Zoals steeds doen nieuwe vormen van arbeidsflexibiliteit nieuwe risico's ontstaan. De fietskoerier kan te maken hebben met onveilig rijgedrag van chauffeurs, de Uber-chauffeur met agressieve passagiers, de

flexiwerker op TaskRabbit of Amazon MTurk met een burn-out.

Uber gaat ver om 'efficiënt' kosten te besparen. Dat bewees knap onderzoek uit *The New York Times*. Het taxiplatform past psychologische trucjes toe om chauffeurs te manipuleren. De technieken zorgen dat chauffeurs harder én langer werken, dat ze 'gestimuleerd' worden er nog een ritje bij te nemen ('Ben je zeker dat je offline wil gaan? Je kan nog wat extra verdienen!'). Voor Uber doet het er niet toe dat 'hun' chauffeurs *toevallig* ook maar mensen zijn *mét* privéleven.⁸

Kortom, het is van vitaal belang alles goed te monitoren. Zelfs al is het statuut van heel wat van deze werkers (schijnzelfstandigen, freelancers, ...) zeer onduidelijk, dat neemt niet weg dat ook zij beschermd dienen te worden. We moeten de strijd aanbinden met deze vorm van digitale dumping.

Kijk bijvoorbeeld ook naar de mediagenieke acties van BTB, de transportcentrale van het ABVV. Zij kaarten al lange tijd deze onrechtvaardigheid aan. Hun acties om werknemers in de platformeconomie te informeren en te verdedigen en de publieke opinie te sensibiliseren, werpen vruchten af in Brussel en Gent, waar respectievelijk Uber en Deliveroo zeer actief zijn.

Zo werken ze nauw samen met de Gentse fietskoeriers, proberen ze hun noden en vragen op te tekenen en te kanaliseren naar syndicale eisen.⁹ 'Die jongeren verdienen 9,30 euro per uur, maar dat is all-in', liet Steven Steyaert, federaal BTB-secretaris voor de koerierdiensten, optekenen in *De Standaard*: 'In die 9,30 euro zijn alle onkosten inbegrepen. De koeriers moeten zelf hun gsm-abonnement betalen en zijn zelf verantwoordelijk

voor fietsherstellingen. Concreet valt hun verdienste hierdoor terug tot gemiddeld 6 à 7 euro. Weinig studenten die via Deliveroo willen bijverdienen, beseffen dat. Laat staan dat ze weten dat ze bij een werkongeval geen aanspraak maken op een verzekering.' BTB stuurt via gerichte (sociale media) campagnes de publieke opinie bij. Hun voorbeeld zou meer weerklink moeten krijgen, opdat we samen sterker staan tegen dergelijke nietsontziende techconglomeraten.

En er is nog een sluipend ander gegeven waar rekening mee moet worden gehouden: heel wat data van deze fietskoeriers, chauffeurs en flexwerkers zijn Big Data-eigendom van deze (veeleer) Amerikaanse multinationals. Daar valt wel het een en ander over te zeggen. Hoe zit het juist met de bescherming van hun gegevens? Of worden deze versjacherd op de internationale Big Data-markt? De Europese Commissie past binnenkort een mouw aan het gebruik van privégegevens door niet-Europese techbedrijven. Maar dat neemt niet weg dat Big Data *big business* is en dat we weinig zicht hebben op hoe heel wat van die (en onze) gegevens worden verhandeld.

Bewaken

Er valt heel wat in de gaten te houden. Ook de productiviteitswinsten. Deze moeten eerlijk herverdeeld worden. En dat begint vaak al met correct belastingen betalen. Dat is nu geenszins het geval. Silicon Valley-ondernemers behoren tegenwoordig tot de grote spelers. Hun CEO's, CFO's en COO's behoren tot het kapitale kruin van onze samenleving. Heel wat van deze bedrijven betalen geen sociale bijdragen in landen waar ze werkzaam zijn.

Hier in ons land wordt best nagegaan of deze bedrijven gedegen sociale bijdragen betalen. Dat is vaak niet het geval. De Facebooks en Apples

van deze wereld zoeken fiscaal gunstige regimes uit als uitvalsbasis. Zij zitten bijvoorbeeld in Ierland. Uber, daarentegen, zit in Nederland maar werd in maart toch aangeklaagd omdat ze in het Verenigd Koninkrijk heel wat belastingen ontduikt.

We kunnen alleen maar concluderen dat dit fenomeen nog te weinig is onderzocht. Toch staat het buiten kijf dat dit een risico vormt voor de financiering van ons sociale zekerheidsmodel en dat er maatregelen zullen moeten komen om de financiering te vrijwaren zodat sociale ongelijkheid niet groter wordt en de herverdeling eerlijk en gelijk kan gebeuren. Alleen zo kunnen we een dam werpen tegen uitbuiting.

VIER MOGELIJKE PISTES

Ten eerste: laat ons met z'n allen minder gaan werken. Arbeidsduurvermindering (ADV), of de kortere werkweek, is anno 2017 een piste die meer dan ooit het onderzoeken waard is. Ja, de kortere werkweek is een goede zaak. Dat bewees denktank Minerva al uitvoerig.¹⁰

Mits goede uitwerking én onderhandeling, is ADV de oplossing om meer mensen aan het werk te krijgen. Scheve arbeidsverdeling wordt zo rechtgetrokken en de sociale ongelijkheid

Laat ons nadenken over een 'digitale vakbeweging', om webwerkers collectief te kunnen verenigen en hun belangen te behartigen.

neemt af. De kortgeschoolden, die door digitalisering uit de boot vallen en een groeiend aandeel zijn in het digitale precariaat, kunnen zo aan de bak komen. De vrijgekomen tijd, ten gevolge van een kortere werkweek, zorgt er voor dat men meer vrije tijd heeft en zich kan bijscholen waar nodig. Zo wordt de digitale kloof ook kleiner.

Ten tweede: er moet meer duidelijkheid komen over de statuten van 'hun' werkenden, van de fietskoerier tot de platformchauffeur. Zijn ze zelfstandigen? Freelancers? Werken ze voor het platform of voor de investeerder? Of voor diegene die wat bestelt? Daar is helemaal geen duidelijkheid over.

Ten derde: laat ons nadenken over een 'digitale vakbeweging', om webwerkers collectief te kunnen verenigen en hun belangen te behartigen. Ik verwees eerder naar het syndicale werk van BTB. Maar ook elders, zoals in de Verenigde Staten, zijn er initiatieven die er voor zorgen dat webwerkers zich kunnen verenigen en hulp kunnen vragen waar en wanneer nodig. Zo ontwikkelden werknemers digitale extensies op bestaande apps. TurkOpticon als antwoord op Amazon MTurk is een interessant gegeven, maar ook Fair Crowd-Work van de Duitse vakbond IG Metall is een noemenswaardig initiatief.

Bestaat de mogelijkheid om voor de Ubers en Deliveroos van deze wereld meer 'controle-rende' extensies te ontwikkelen? Fora van Uber-chauffeurs bestaan al. Uit onderzoek van de universiteit van Warwick blijkt dat Uber-chauffeurs het bedrijf proberen te slim af te zijn, door massaal uit te loggen en zo de prijs van een rit op te drijven (aangezien er minder chauffeurs

zijn). Nadien loggen ze dan één voor één terug in en wordt een Uber-ritje beduidend duurder.

Maar wie betaalt dan het gelag? De gebruikers, en wederom niet het platform. Dergelijke collectieve acties kunnen platforms er wél toe dwingen meer en beter te luisteren naar hun 'legertje' werkenden. Maar dan moeten we wel

opletten dat de gebruikers er niet het slachtoffer van worden. Dat kan enkel als we samen werken en elkaar ondersteunen.

Ten vierde: bedrijven horen eerlijk bij te dragen en hun belastingen correct te betalen. Hier zal veel van afhangen. Heel wat platforms en nieuwe techbedrijven zijn erg bedreven in belastingontduiking.

Zij gebruiken onze wegen, zij maken gebruik van specialisten, koeriers of chauffeurs die aan onze scholen een opleiding genoten, dankzij hun gebruikers worden hun winsten alsmaar groter: is het dan zo abnormaal dat zij, via eerlijke bijdragen, mee verder investeren in de toekomst van ons land? Het is alsof je bij iemand thuis logeert, er enkele jaren doorbrengt zonder wat bij te dragen aan de gemeenschappelijke kosten. Zo zijn we niet opgevoed.

Miranda Ulens

Federaal secretaris ABVV

Noten

1/ Kijk in deze bijvoorbeeld naar de Amerikaanse 'feitentank' Pew Research Center, die zich de laatste jaren voornamelijk bezighield met fenomenen die vormgeven aan deze tijd. Zo doet ze heel wat onderzoek naar hoe bepaalde doelgroepen zoals bijvoorbeeld millennials, 70-plussers of Afro-Amerikaanse vrouwen omgaan met smartphones, apps, de deeleconomie, media of nieuwsgaring. www.pewresearch.org.
2/ Guy Standing, *The Precariat: The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academics, London, 2011; Hans Schnitzler, *Het digitale proletariaat*, De bezige Bij, Amsterdam, 2015.

3/ Paul Mason, *Postcapitalism : A Guide To Our Future*. Allen Lane, London, 2015, pp. 28-29; Nick Srnicek, *Platform Capitalism*. Polity Press, Cambridge, 2017, pp. 25-35; Ryan Avent, *Werk in de 21^{ste} eeuw: arbeid, macht en welvaart in het digitale tijdperk*. Nieuw Amsterdam Uitgevers, Amsterdam, 2017, p. 27, pp. 226-231.
4/ Nick Srnicek, *ibid*, p. 91. Lees zeker ook de artikelen van Thomas Decreus op DeWereldMorgen.be over Srniceks platformkapitalisme.
5/ John Herrman, 'Platform Companies Are Becoming More Powerful - but What Exactly Do They Want?' in: *The New York Times Magazine*, 21 maart 2017.

6/ Voor de hele analyse verwijs ik graag naar: Koen Frenken, Arnoud van Waes, Magda Smink en Rinie van Est. *Eerlijk delen: Waarborgen van publieke belangen in de deeleconomie en de kluseconomie*. Den Haag, Rathenau Instituut, 2017, pp. 97-113.
7/ Een uitermate boeiende toekomstanalyse is het onlangs verschenen rapport van het Steunpunt Werk en HIVA. Luc Sels, Sarah Vansteenkiste & Heidi Knipprath. *Toekomstverkenningen arbeidsmarkt 2050* (Werk. Rapport 2017 nr.1). Leuven: Steunpunt Werk, HIVA - KU Leuven, 2017. pp. 44-47. http://www.steunpuntwerk.be/system/files/werk.rapport_2017_01_0.pdf.

8/ Naom Scheiber, 'How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons' in: *The New York Times*, 2 april 2017, <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks>.

html.

9/ 'Fietskoeriers Deliveroo verdienen beter' in: *De Standaard*, 28 juli 2017.

10/ Lees er vooral hun laatste analyse op na: Stan De Spiegelaere, Olivier Pintelon & Sacha Dierckx,

'De kortere werkweek: vele wegen naar Rome.' In: *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 2017, 27(1), pp. 140-147. <https://www.denktankminerva.be/analyse/2017/8/22/de-kortere-werkweek-vele-wegen-naar-rome>.