

Position paper t.b.v. rondetafelgesprek ‘Werk in de platformeconomie’ | 16-11-2017

Rens Lieman, journalist en auteur van het boek *Uber voor alles* (Business Contact, feb. 2018)

Als journalist en auteur van het in februari 2018 te verschijnen boek *Uber voor alles* heb ik mij het afgelopen jaar verdiept in platformen* en de kluseconomie die zij hebben gecreëerd. De organisatie van werk is een van mijn aandachtsgebieden. Hoe ziet werk eruit in deze economie? Wat is de positie van de zelfstandige platformwerker? Hoe werkt het algoritme dat hen aanstuurt en wat voor uitwerking heeft dat? Wordt ‘het Uber-model’ de standaard manier van arbeidsorganisatie?

Om een antwoord te vormen op deze vragen interviewde ik alle betrokken partijen: topmanagement bij Uber, Deliveroo en Helpling, maar ook platformwerkers, vakbondsleiders, advocaten en wetenschappers. Om ook een goed begrip te krijgen van de dagelijkse praktijk, werk ik sinds februari zelf ook voor de populaire platformen. Ik werk als fietskoerier voor Deliveroo en UberEATS en als schoonmaker voor Helpling.

Een greep uit mijn bevindingen aan de hand van zeven stellingen:

1: Wie wil werken, kan werken - platformwerk is zeer laagdrempelig en toegankelijk.

De drempel om Deliveroo-koerier of Helpling-schoonmaker te worden is erg laag. Vaak is het bezitten van een smartphone of fiets al voldoende. Er worden nauwelijks vakinhoudelijke eisen gesteld, solliciteren is niet veel meer dan online aanmelden. Elke platformwerker, of die nu ervaren is of net begint, heeft bij wijze van spreken direct een vol klantenbestand.

2: Platformwerk is minder flexibel dan het lijkt.

De belofte van veel platformbedrijven is dat platformwerkers kunnen werken wanneer en hoeveel ze maar willen. Uit enquêtes van Deliveroo en Uber blijkt dat dat vooruitzicht de belangrijkste reden is dat mensen zich aanmelden. In de praktijk is het werk echter minder flexibel. Voor een Uber-chauffeur (of UberEATS-koerier) zijn de zogenaamde omzetgaranties leidend. Die gelden voor uren waarvan Uber inschat dat er genoeg vraag naar taxi's is en daarom chauffeurs onder bepaalde voorwaarden belooft dat het minimaal €20, €30 of €40 per uur kan verdienen. Wie fatsoenlijk wil verdienen en niet het risico wil lopen om voor niets te werken als er geen bestellingen zijn, werkt vooral of uitsluitend op die tijden.

Bij Deliveroo wijst een algoritmisch systeem een maximum aantal bezorgers aan tijdvakken toe. Alleen de freelance bezorgers die zich op tijd vooraf hebben aangemeld kunnen op dat tijdstip werken. Bezorgers die volgens Deliveroo's systeem aan de hand van de data hun werk bovengemiddeld goed uitvoeren, krijgen voorrang.

Platformwerkers gebruiken apps bij de uitoefening van hun werk. De manier waarop die apps zijn vormgegeven kunnen het werkgedrag van platformwerkers sturen - zie stelling 5. Dat maakt hen ook iets minder vrij om zelf de keuze te maken wel of niet te werken.

* Ik beperk mij in mijn boek en in deze position paper tot platformbedrijven die vraag en aanbod van professionele diensten (al dan niet uitgevoerd door particuliere amateurs) aan elkaar koppelen met slimme algoritmes. Uber, Helpling, Deliveroo, Foodora, etc.

3: Het principe ‘hoe meer je werkt, hoe meer je verdient’ kan onwenselijke uitwerkingen hebben.

Zelfstandige platformwerkers zijn - net zoals andere freelancers - zelf verantwoordelijk voor het bij elkaar verdienen van voldoende inkomen. Als er geen enkele garanties gegeven worden, kan dat leiden tot situaties waarin mensen meer en harder werken dan goed voor ze is. Die situaties lijken zich vooral voor te doen als platformwerkers een inkomstendoel stellen: ‘ik wil elke week of elke maand €X verdienen’. Veel Uber-chauffeurs die ik sprak werken zo. Inkomstendoelen zijn een bekend fenomeen in de traditionele taxiwereld. Ook andere zelfstandigen kunnen natuurlijk inkomstendoelen stellen - al hebben die vaak meer controle over hun inkomsten. Maar naarmate de kluseconomie groter wordt, kunnen dit soort praktijken gemeengoed worden.

4: Platformbedrijven zijn bang voor rechtszaken waarin ze als werkgever kunnen worden aangemerkt. Dat houdt betere werkomstandigheden tegen.

In de position papers van de andere deelnemers aan dit rondetafelgesprek is al duidelijk uiteengezet dat de juridische status van platformen, of zij volgens de wet werkgever of opdrachtgever zijn, onduidelijk is. Wat ik merkte in mijn interviews met Deliveroo- en Uber-medewerkers is dat de angst voor een rechtszaak hieromtrent groot is. Dat houdt hen naar eigen zeggen tegen om verzekeringen voor platformwerkers af te sluiten en om bepaalde administratieve taken van ze over te nemen. Dat zouden immers aanwijzingen kunnen zijn voor een dienstverband. Bedrijven doen ontzettend hun best om aan de voor hen goede kant van de definitie te blijven. Het is een kat- en muisspel dat op het scherpst van de snede gespeeld wordt, zeggen de advocaten die ik heb geïnterviewd. Dat houdt waarschijnlijk betere werkomstandigheden van zelfstandige platformwerkers tegen.

5. Platformbedrijven kunnen het werkgedrag van platformwerkers sturen.

Platformbedrijven zoals Uber en Deliveroo mogen zelfstandige opdrachtnemers niet vertellen wanneer ze moeten werken, dus bedienen ze zich van subtielere - volkomen legale - technieken om hetzelfde effect te sorteren. De belofte van (meer) geld in de vorm van (tijdelijk verhoogde) omzetgaranties is één manier om platformwerkers aan het werk te krijgen op bepaalde tijdstippen. Via sms'jes en e-mails worden platformwerkers gewezen op dergelijke incentieven. Door design-keuzes, spelelementen en bepaalde andere functionaliteiten in de app die platformwerkers gebruiken bij de uitoefening van hun werk wordt hun werkgedrag eveneens gestuurd. Gedragssturing is in een commerciële wereld aan de orde van de dag. Er zijn legio voorbeelden van bedrijven die het (aankoop-)gedrag van klanten sturen om zo een hogere omzet te behalen. Platformbedrijven kunnen het echter inzetten op de arbeidsmarkt, wat zou kunnen leiden tot de situaties zoals in stelling 3 beschreven.

6: Het algoritme is de baas. Er lijkt sprake van een scheve machtsverhouding tussen platformbedrijven en platformwerkers.

Platformwerkers hebben meestal geen leidinggevende van vlees en bloed. Maar eigen baas zijn ze ook niet helemaal. Ze hebben te maken met een algoritmisch systeem dat hen werk verschafft, aanstuurt en beoordeelt - zogenaamd algoritmisch management. Daar valt niet of nauwelijks mee te praten. Algoritmische systemen van bijvoorbeeld Uber en Deliveroo verdelen het werk en bepalen soms ook het tarief (zie Ubers omzetgaranties en *surge pricing*-systeem). Aan de hand van data die wordt verzameld, wordt de platformwerker vaak automatisch beoordeeld, wat weer gevolgen kan hebben voor de uren die hij of zij kan werken - zie stelling 7. Er lijkt sprake te zijn van gedragssturing - zie stelling 5. Platformwerkers kunnen meestal niet hun eigen prijs bepalen en zijn minder vrij in het plannen van hun werk dan je in eerste instantie zou verwachten. (Helping vormt hierop een uitzondering.) Dit zijn kenmerken van een scheve machtsverhouding.

7: Platformwerkers worden beoordeeld aan de hand van hun data en klantenbeoordelingen. Die vertellen echter niet het hele verhaal.

Wanneer uit de data blijkt dat een Uber-chauffeur in een bepaald tijdsvak uitgelogd is geweest of meerdere ritten heeft geweigerd, dan vervalt een eventuele omzetgarantie. Dat klinkt logisch, en meer in zijn algemeenheid wordt data ook gepercipieerd als eerlijke en betrouwbare informatie. Toch is het dat niet altijd. Data kan geen rekening houden met menselijke motieven die Uber-chauffeurs kunnen hebben om ritten te weigeren.

De eindgebruiker, de passagier in een Uber-taxi bijvoorbeeld, beoordeelt meestal de platformwerker met een tot vijf sterren. Dat oordeel kan serieuze implicaties hebben voor het inkomen van de platformwerker: bij een lage gemiddelde beoordeling kan hij of zij gedeactiveerd worden. Maar die klantenbeoordeling is niet altijd redelijk. Veel Uber-chauffeurs hebben het gevoel dat Ubers tariefverhogingen (*surge pricing*) en files hen soms wordt aangerekend. Ook dronken passagiers beoordelen niet altijd redelijk. (Uber heeft onlangs het proces bij een lage beoordeling aangepast.)

Uber-passagiers kunnen weliswaar beoordelen of hun chauffeur beleefd was en op tijd kwam, maar niet of die zich aan de rijtijdenwet heeft gehouden. Ook kan een gebruiker niet beoordelen of platformwerkers discrimineren.

Diverse onderzoekers stellen de kwestie van privacy en eigenaarschap van de data die wordt verzameld ten behoeve van reputatiesystemen aan de kaart. Van wie zijn die data? Wie heeft er toegang toe? In hoeverre is het wenselijk dat reputaties overdraagbaar zijn tussen systemen?