



VORM GEVEN AAN 'WERK' IN HET DIGITALE ECONOMIE TIJDPERK

Christophe Degryse

Senior onderzoeker- hoofd van de Foresight Unit

De digitalisering van de economie werd in een sneltempo een onvermijdelijk thema in politieke en sociale debatten. Voorspeld wordt dat deze nieuwe industriële revolutie de productieprocessen, de werkwereld en de brede samenleving zal ontworpen. Hoe kunnen we ons hier op voorbereiden en anticiperen op de effecten? Dit artikel wil enkele vitale strategische uitdagingen brengen, waar de 'werk wereld' naar onze overtuiging in deze nieuwe digitale revolutie voor staat.

INLEIDING

Het is moeilijk om een helder beeld te krijgen wat 'de digitalisering van de economie' inhoudt: de reikwijdte van het fenomeen, wat het juist omvat, en wat de sociale impact kan zijn. Er is een groot gebrek aan relevante datagegevens en heel wat onbeantwoorde vragen zoeken nog een wetenschappelijk antwoord. Om een meer helder beeld te krijgen, vereenvoudigen we het concept 'digitalisering van de economie' grondig door het in twee onderdelen op te splitsen: enerzijds de robotisering in al zijn vormen (materieel en virtueel) en anderzijds een nieuw bedrijfsmodel: de platform economie.

Robotisering omvat alle automatiserings-en computergestuurde fenomenen die mogelijk maken dat robots niet-geroutineerde manuele en cogni-

tieve taken kunnen uitvoeren. Robots kunnen zowel reëel (slimme fabrieken, chauffeur loze auto's, 3D printers, etc.) of virtueel zijn (software, algoritmes, productieproces management en controlesystemen, artificiële intelligentie, ...).

De platform economie, op haar beurt, werd mogelijk gemaakt door alomtegenwoordige connectiviteit, data en mobiele apparatuur die ervoor zorgen dat mensen netwerken via digitale platforms (Facebook, LinkedIn, ...) om zo toegang te hebben tot nieuwe diensten (bijvoorbeeld Uber, Airbnb) waaronder ook commerciële diensten (Amazon, leboncoin.fr, ...) en in het bijzonder om nieuwe businessmodellen te ontwikkelen die gebaseerd zijn op online uitbesteding (Upwork, Amazon Mechanical Turk, Freelancer, ...). Deze platformeconomie bracht een nieuwe speler op de arbeidsmarkten: de 'crowd', 24/7 beschikbaar over bijna de hele wereld en bereid om te werken tegen zeer lage tarieven.

Deze kijk op de digitalisering van de economie toont aan dat sociale en vakbondsbewegingen voor een tweeledige uitdaging staan: er zijn 'robots' en er is de 'crowd'.

ROBOTISERING

De sociale uitdagingen van de robotisering, in zowel private bedrijven, publieke diensten en bedrijven, zijn significant maar toch hangt hun 'versturende' karakter vooral af van het niveau van industrialisering van de landen en regio's. Zijn de uitdagingen die de EU15-landen, die deels gesubsidieerd zijn door de offshore naar China of Oost-Europa, verschillend van deze voor Centraal-en Oost Europese landen die recent een sterke ontwikkeling van de verwerkende industrie kenden (hoewel deze landen niet kunnen behandeld worden als een coherent geheel)?

Verder moeten we niet enkel rekening houden met de industriële robotisering maar ook met de virtuele robotisering die doordringt in kantoren. Automatisering en dematerialisatie van een stijgend aantal taken in handel, distributie, bankdiensten, verzekeringen en andere sectoren (automatisch document lezen,

Deze platformeconomie bracht een nieuwe speler op de arbeidsmarkten: de 'crowd', 24/7 beschikbaar over bijna de hele wereld en bereid om te werken tegen zeer lage tarieven.

inhoudsmanagement, procedure en procesautomatisering etc.) brengen grote veranderingen in de organisatie van arbeid en ongetwijfeld een graduele erosie van traditionele werkgelegenheid in deze sectoren.

In de landen die het meest getroffen zullen zijn door deze verschillende vormen van robotisering, zijn de hoofdbekommernissen de volgende:

- De digitalisering van taken, jobs en werkplekken, en wat dit betekent voor de toekomstperspectieven van jobs in industrie en diensten, ook publieke diensten;
- Veranderingen in de waarde schalen in industrie en de mogelijke verplaatsing van sites en jobs (hoewel dit nog niet zichtbaar is in de statistieken)
- Veranderingen op het vlak van cao-onderhandelingen, informatie/consultatie en anticipatie ;
- sociaal verantwoorde herstructureringen

'Traditionele' zaken over de kwaliteit van werk in EU-landen stellen zich ook, zoals:

- flexibiliteit en zekerheid;
- gezondheid en veiligheid op de werkplek (waaronder ook de intensifiëring van werk gelieerd aan de uitbreiding van het gebruik van informatietechnologieën);
- vaardigheden, kwalificaties en vorming;
- werktijden;
- evenwicht privé en professioneel leven;
- managementscontrole en de bescherming van de persoonlijke gegevens van de werknemer

De Europese vakbeweging heeft instrumenten en instellingen om een antwoord te kunnen bieden op deze uitdagingen vanuit het kader van interprofessionele en sectorale sociale dialoog. Welke nieuwe elementen zijn er opgedoken? Frisse aandacht moet zeker geschonken worden aan de ontwikkelingen in de organisatie van arbeid die mogelijk gemaakt wordt door de nieuwe technologieën: hoe ver kan robotisering reiken, hoe moet het vorm gegeven worden in de interacties met de werknemers en welke nieuwe managementmethoden zullen er nodig zijn? Naast het risico op job

verlies, is één van de grootste bekommernissen de evoluerende positie van werknemers in 'slimme' fabrieken en kantoren, waar productieprocessen geautomatiseerd, geoptimaliseerd en gecontroleerd zijn door gesofisticeerde informatiestroom management software. Er zijn twee tegengestelde kanten op deze ontwikkeling: de eerste meent dat werknemers meer en meer uitvoerders worden van de wil van machines (Simon Head: 'maken slimme fabrieken domme werknemers?'). En tot welk punt wordt dit een echt risico en hoe kunnen deze ontwikkelingen vermeden worden?

Automatisering en dematerialisatie van een stijgend aantal taken in handel, distributie, bankdiensten, verzekeringen en andere sectoren (automatisch document lezen, inhoudsmanagement, procedure en procesautomatisering etc.) brengen grote veranderingen in de organisatie van arbeid en ongetwijfeld een graduele erosie van traditionele werkgelegenheid in deze sectoren.

Tegengesteld, sommige industrieën die de robotisering zo ver mogelijk doorgedreven hebben, hebben uiteindelijk robots 'ontslagen' omdat ze, in tegenstelling tot werknemers, niet behendig zijn in het reflecteren over productieprocessen of hun eigen ontwikkeling. Volgens Robert Went is een volledig gerobotiseerd bedrijf een bedrijf dat zich niet verder zal ontwikkelen: haar procedures raken verstilt, wat in een constant evoluerende wereld niet handig is. Dit doet de vraag rijzen hoe te evolueren naar een inclusieve en intelligente robotisering en werknemers dus te betrekken in de processen. Ervaringen in publieke diensten hebben ook getoond dat robotiserings- en digitaliseringsprocessen kostelijk zijn wanneer ze niet uitgewerkt worden in overleg met werknemers of zonder in het achterhoofd de reële noden van de gebruikers van deze diensten te houden. Hier ligt een opportuniteit voor de vakbewegingen om na te denken hoe ze een beredeneerde en 'inclusieve' robotisering/digitalisering kunnen onderhandelen die positief is voor bedrijven en management maar die ook de werknemers zal bevoordelen en dienen en, waar toepasbaar, gebruikers. Welke criteria zijn cruciaal voor een sociaal succesvolle robotisering? Terwijl de literatuur job verlies voorspelt, benadrukt ze ook dat de nieuwe technologieën nieuwe jobs zullen doen ontstaan, hoewel het nog moeilijk te voorspellen is welk soort, in welke sectoren en welke vaardigheden ze vereisen. Vakbonden zouden vooruit kunnen reflecteren, zeker op secto-

raal niveau. Welke jobs dreigen het eerst weg te vallen in elke sector, en welke nieuwe jobs kunnen ontstaan in die sectoren?

Een andere belangrijke bekommernis is de excessieve controle op burgers en werknemers. De nieuwe technologieën bieden een hele waaier aan monitoringsinstrumenten: RFID microchips, bewakingscamera's, lokaliseringsinstrumenten (GPS), bewakingssoftware, smartphones Een ongebreidelde controle op werknemers kan leiden tot een breuk in het vertrouwen tussen hen en het management. Dit fenomeen is nu al zichtbaar in de VS en in Europa, maar tot welke reikwijdte kan een werkgever haar werknemers controleren?

DE 'CROWD'

Het tweede fenomeen zijn de digitale platforms als nieuw business model, welke hun snelle ontwikkeling danken aan de nieuwe technologieën. De sociale gevolgen hier lijken zeer verregaand te zijn. Professioneel gereguleerde jobs worden hierbinnen verplicht te concurreren met 'leken'. Dit doet zich voor in twee grote categorieën van diensten: lokale diensten zoals het passagiersvervoer, catering, schoonmaak, de hotelsector, ... en daarnaast online uitbesteding van taken die makkelijk vanop afstand per computer via KMO's en transnationale bedrijven kunnen gebeuren. Voor het aanbieden van lokale diensten zijn er nieuwe spelers op de gereguleerde (in grote of kleinere mate) opgedoken die de oude markten en de jobs die er in te vinden zijn in vraag stellen of tout court doen verdwijnen. Een voorbeeld hiervan is de oneerlijke concurrentie tussen taxibestuurders die voorwerp zijn van sociale en belastingwetgeving, verzekeringsvereisten en de administratieve formaliteiten van hun land enerzijds en anderzijds Uber, die vrijwaard blijkt van elke beperking en wiens succes kan leiden tot de deregulering van de sector. Ook hoteloperatoren (met Airbnb), cateraars (met Menu Next Door) en schoonmaakdiensten (met sites zoals Youpijob) ..., worden met deze concurrentie geconfronteerd. De trend naar een ongebreidelde deregulering en het ontbreken van elk respect voor het arbeidsrecht (arbeidsrelatie, arbeidscontracten, collectieve akkoorden, lonen, ...) vormen de grootste bezorgdheden. En daarnaast is er het risico dat gereguleerde jobs 'afgetapt' worden door deze nieuwe werkvormen en zo een soort

parallele en vaak onzekere arbeidsmarkt creëren die vaak niet voldoet aan de sociale, belasting en gereguleerde voorzieningen. De vakbeweging wordt hier gevat in een dilemma of een val: moet ze prioritair de traditionele jobs verdedigen in deze sectoren? Of de preciaire werknemers van Ubers en Deliveroo organiseren?

Een ander probleem is de uitbesteding van sommige taken in 'online uitbesteding'. Dit is een vorm van 'de-professionalisering' van taken door hen toe te vertrouwen aan 'crowd werknemers'. Voor werkgevers heeft deze vorm van uitbesteding een 3-ledig voordeel: het is zeer snel, zeer goedkoop en compleet gedereguleerd. Niet alle taken lenen zich tot deze vorm van uitbesteding, en daarom moeten we meer genuanceerd bekijken in hoeverre dit een bedreiging is voor 'klassiek werk'. Er is geen arbeidsrelatie tussen het platform (en het bedrijf dat er gebruik van maakt) en de dienstverlener en dus ook geen toepasbare sociale wetgeving, geen sociale zekerheidsbijdragen en geen wettelijke verplichtingen. Er is geen arbeidscontract en geen echte werkgever in de strikte zin van het woord. De algemene voorwaarden van het platform kunnen in een klik aanvaard worden, vaak met erg ongelijke voorzieningen die potentiële providers te nemen of te laten hebben.

Sommige studies delen dit soort platform arbeid in in twee categorieën: enerzijds microarbeid, dit is zeer slecht betaald werk en vraagt weinig kwalificaties (standaardvoorbeeld is Amazon Mechanical Turk Platform) en anderzijds online freelancen, waarbij gekwalificeerde zelfstandigen (vertalers, boekhouders, ...) nieuwe klanten kunnen vinden en hun eigen voorwaarden en tarieven kunnen zetten (bijvoorbeeld Upwork platform). Voor werknemersorganisaties is microarbeid zonder twijfel de grootste zorg. Arbeid is hier een handelswaar dat verkocht wordt aan de prijs van de markt. Arbeidskrachten worden vaak arbitrair beloond door contractanten en hebben geen mogelijkheid om in beroep te gaan. Wanneer ze enkele opeenvolgende zwakke evaluaties krijgen, riskeren ze 'gedecteerd' te worden van het platform zonder enige verdere procedure. Het spreekt vanzelf dat de 'reputatie' die zij opgebouwd hebben op één platform niet overdraagbaar is naar een rivaliserend platform. Vakbonden zijn bijna totaal afwezig in deze virtuele fabrieken alsook het arbeidsrecht. Eén van de uitdagingen hier is het vinden van ma-

Volgens Robert Went is een volledig gerobotiseerd bedrijf een bedrijf dat zich niet verder zal ontwikkelen: haar procedures raken verstilt, wat in een constant evoluerende wereld niet handig is.

nieren om werknemers te organiseren boven en buiten hun status en land. Dit is een enorme uitdaging omdat het ook gaat om gepensioneerden, preciaire arbeiders, studenten, werklozen, migranten, gehandicapten, betaalde werknemers... uit Europa en de rest van de wereld. Voor sommigen onder hen betekent 'crowdarbeid' een opportuniteit, voor sommigen een extreme onzekerheid of zelfs een pure uitbuiting. Studies wijzen uit dat de meeste crowdarbeiders meer zouden willen werken. Het

aanbod van digitaal werk overstijgt sterk de vraag, ongeacht deze ook snel stijgend is. Volgens de Wereldbank betekent dit dat online uitbesteding een schitterende toekomst inhoudt voor bedrijven die de beschikbare 'opportuniteiten' ten volle aangrijpen: online uitbesteding is een beloftevol alternatief geworden voor het traditionele werken. Het heeft het 'waar, wanneer en hoe werk gepresteerd wordt', getransformeerd. De Wereldbank rapporteerde 145 online werkplatforms in 2013 met maar een paar grote spelers die 50 miljoen crowdarbeiders aantrokken. Sinds 2013 zijn deze cijfers ongetwijfeld sterk gestegen. De geografische spreiding van deze platforms is zeer oneven: de vraag voor taken komt essentieel uit de Engelstalige wereld (VS, UK, Canada, Australië,...). De crowdarbeiders zitten meer verspreid met concentraties in de VS, Indië, de Filipijnen en andere Aziatische, Afrikaanse en Europese landen. Dit betekent dat crowdarbeid vooral in het Engels gebeurt, wat voor een ongelijke toegang voor dit type werk zorgt.

Hebben in deze wereld van online uitbesteding, met haar grote diversiteit van sociale statussen en situaties, de traditionele sociale en vakbondsbewegingen de noodzakelijke instrumenten, strategieën en actiemiddelen ter beschikking? De moeilijkheid is ook dat er bijna evenveel bedrijfsmodellen als platforms zijn. Er zijn wel wat gemeenschappelijke kenmerken, maar andere elementen dienen net om zich te onderscheiden van elkaar: lokale/globale aanwezigheid; beloningstypes; klantentypes (KMO's of transnationale bedrijven; arbeidsprofiel (gekwadificeerd of niet, permanent, ad-hoc, ...). Terwijl de doelstelling van de meeste platforms het maken van winst is, focussen sommige zoals Samasource op de socio-economische insluiting van arbeiders en de strijd tegen armoede (Samasource.org). Al deze verschillen maken de

benaderingen en de middelen van de betrokken organisaties bijzonder complex. Sommige bestaande initiatieven (Turkopticon, FairCrowdwork Watch) focussen vooral op het idee van rangschikking. Dit houdt het publiceren van een evaluatie van de contractanten door de werknemers zelf (wanneer bijvoorbeeld de gevraagde kosten niet betaald worden). In dezelfde lijn kunnen sociale labellingssystemen, kwaliteitscharters, uitgedacht en gepromoot worden. Andere spontane actiemanieren zijn ontstaan, in het bijzonder internetcafés en sociale netwerken. Zo is bijvoorbeeld in de Filippijnen een gesloten Facebook groep opgericht, Online Filipino Freelancers die als doel hebben een dynamische en pleziergemeenschap te leveren voor online Filipijnse arbeiders waarin ze vrijuit kunnen spreken, inzichten delen, mekaar uit de nood helpen en groeien als freelancers. In september 2016 had deze gemeenschap ongeveer 16 000 leden. Er bestaan vele facebookgroepen, zoals Mturk, die toelaten dat leden hun ervaringen én hun waarschuwingen ('vermijd die en die contractant, die taken willekeurig verwerpt') over Amazon Mechanical turk delen. Het aantal leden van deze groepen is soms beperkt, maar hun activiteit reflecteert toch vaak een reële nood aan uitwisseling tussen de leden. We kunnen hier niet spreken van 'vakbondsstrategieën' of actiemiddelen. Toch kan de uitwisseling van kritische informatie gezien worden als een eerste stap naar collectieve actie. Vakbonden moeten echter de capaciteit creëren om te onderhandelen met deze platforms en hun respect voor sociale normen de hoogte in krijgen. De vragen zijn enorm, de antwoorden verre van duidelijk. Is het relevant na te denken over het idee van een netwerk vakbondswezen, die nationale grenzen kan overschrijden? Welke rol kunnen Ngo's spelen? Zoals eerder gesteld, zou de vakbond in een val lopen als ze moest kiezen tussen het organiseren van de crowd van preciaire arbeiders en het verdedigen van traditionele jobs binnen dewelke een stijgend aantal taken online zijn uitbested. Zo moeten taxibestuurders beschermd worden tegen concurrentie van Uber, maar tegelijkertijd, zouden Uber chauffeurs moeten georganiseerd worden tegen de onzekerheid waarvan ze voorwerp zijn. De vakbeweging wordt meer en meer geconfronteerd met dit dilemma omdat het platform kapitalisme zich verder ontwikkelt.

MAATSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

De digitalisering van de economie kan nieuwe trends doen ontstaan of al bestaande trends accentueren; denken we vooral aan sociale polarisering

en de stijgende ongelijkheid tussen een elite die eraan slaagt profijt te halen uit de globalisering en de digitalisering en een krimpende en steeds onstabielere middenklasse. Deze laatste zijn de verliezers van de globalisering, maar ze zouden ook de verliezers van de digitalisering kunnen zijn. Om het licht te karikaturiseren: de polarisering zal gaan tussen zij die de robots hebben en zij die voor de robots werken. Duiken er nieuwe sociale risico's op en zullen publieke hulpsystemen ten antwoord ingezet kunnen worden? Ter illustratie: is het aan te raden een gelijkaardig fonds als het Europese Globaliseringsfonds op te richten voor de aanpassing aan de digitalisering ten voordele van de slachtoffers van het massale job verlies? Kan zulk een fonds gefinancierd worden door robotbelastingen of digitale winsten?

De polarisering van de samenleving gaat gepaard met een continue erosie van de belastingbasis, die op zijn beurt problemen creëert voor het financieren van de publieke uitgaven en de sociale zekerheid. Hoe kunnen nationale belastingssystemen hervormd worden en ze ook dichter bij de digitale wereld laten aansluiten? Hoe kan in de EU het ontstaan van een digitale belastingconcurrentie vermeden worden? Welke Europese voorstellen kunnen sociale bewegingen doen om de financiering van deze systemen te versterken? Sociale organisaties hebben ook een rol te spelen in het behoud en de versterking van de economische en sociale cohesie. Dit zou kunnen gerealiseerd door de tussenkomst van regeringen en nationale en Europese publieke autoriteiten in een investeringsbeleid, winstdeling (robotinteressen, basisinkomen, de vermindering van de arbeidstijd), de strijd tegen belastingparadijzen, het respect voor de bestaande wetgeving en de aanpassing van de wetgeving aan de nieuwe realiteiten.

Tenslotte kan de digitalisering van de economie ook leiden tot het heropduiken van vragen over de waarde van arbeid. Een job is niet alleen een activiteit die in de noden van de werknemer moet voorzien, het is ook een middel voor sociale insluiting en erkenning. Deze sociale functie van arbeid is essentieel voor het welzijn van individuen en ook de samenleving als geheel. Deze sociale functie staat door de digitalisering onder druk. Dit is een enorme uitdaging voor onze samenlevingen en voor de sociale bewegingen van de 21e Eeuw.