

Proloog

*Come on everybody
Time to deliver!
(Red Hot Chili Peppers)*

Hoe vaak denkt een maaltijdkoerier aan het Venturi-effect en de wet van Bernoulli? Als ik ze hier en nu in mijn voordeel kan aanwenden, zijn die paar XL-hamburgermenu's in een wip en een vloek in Kessel-Lo. *Wendy, I can fly!* In werkelijkheid plak ik met lijf en leden zowat tegen de trappen van het stadhuis van Leuven. De Grote Markt is minstens een paar olympische zwembaden breed. Toch word ik bij elke passage in de buitenbaan gekeild. Het is zaterdagavond, begin februari. De wind is onverbiddelijk.

Het weerkundigenkorps van de Belgische televisie heeft de afgelopen dagen iedereen met aandrang verzocht binnen te blijven vanavond. Storm Ciara wordt aangekondigd, vast vernoemd naar de verloren liefde van een eenzame meteoroloog. Binnenblijven! Dat is een fijne mogelijkheid voor smal geschouderde kantoortijgers maar een zelfstandige fietskoerier betaalt er de rekeningen niet mee. Wij Roodies laten ons niet kennen. Fiets op en leveren maar. Alsof risico werkt zoals weerkundigen dat berekenen, ik geloof er niets van. Het rotsblok valt nooit op de Road Runner maar altijd op Wile E. Coyote, precies op een moment dat het helemaal niet zo hoeft te zijn. Dat ze dat eens even in een rekenkundig model gingen. De meest rationele manier om in het leven te staan is om enkel te geloven in de wetenschap die je het meeste voordeel oplevert.

Ik wring mij door de rukwinden naar het De Somerplein, de oude Place Ferdinand Foch. De lokale volksheld en massamoordenaar van Tarbes, mijn thuisstad van de afgelopen jaren, legde in mijn afwezigheid de duimen voor de Leuvense oud-rector. Mooier is het plein er sinds de naamswijziging niet op geworden. Ik trap de Bondgenotenlaan onder me weg in een sprint naar het einde van de nacht.

De stad legde een fietsspiraal aan over de sporen van het Leuvense station. De gps van mijn *rider*-app stuurt me om het station langs de Diestsevest. Ik snijd dankzij parcourskennis minstens vijfhonderd meter en een paar stoplichten af. Dat is goed. Mijn app rekt aan kilometertarief in vogelvlucht. Hoe minder ik afwijk van de rechte lijn tussen twee punten, hoe beter.

Ik zwenk af richting Hal 5. Hier waant hip Leuven zich in Berlijn. Na elke verkiezing is het prijs en staan nationale cameraploegen aan de oude hallen van de Centrale Werkplaatsen linkse tranen te filmen. Vanavond is het plein verlaten. Ik fiets de trapjes af en steek de Diestsesteenweg over. Op mijn app verschijnt een vakje. Bezorg de order. Ik bekijk nog even het huisnummer. Naast het adres is geen groen bolletje verschenen, ik krijg dus geen fooi. Gierige apen.

Ik tik op mijn scherm. In een huiskamer vlakbij krijgt iemand een notificatie op zijn smartphone. Uw koerier is er. Hij had me al die tijd ook kunnen volgen, een bolletje op de kaart in de app waarmee hij een half uurtje geleden zijn maaltijd bestelde. Ik bel aan, de deur wordt geopend. Achter me waait een tak over het asfalt en klettert tegen een gestalde fiets. We wisselen korte beleefdheden uit. Goeienavond. Laat het smaken. Merci. Bye eh.

Ik kom vaak in deze buurt. Bakfietsen op straat, burenpaartjes bij mooi weer, veel vensterramen met een zonder-

haatstraatbordje of een hippere variant van het geprinte samenhorigheidsgevoel. Zelden of nooit krijg ik hier een fooi.

Weer of geen weer, fooien krijg je of krijg je niet. Ooit zeikte de regen dwars door mijn voor waterafstotend verkochte schoenen en kreeg de jongeman de deur bijna tegen zijn gezicht bij een windstoot. Ik leverde twee dampende maaltijdzakjes af als een verzopen kat in zijn vierde van zeven levens. Oei, veel succes nog, zuchtte hij. Hij trok er een spijtig gezicht bij. Maar een fooi? Ho maar.

It's the hard-knock life for us.

Verwachtingsvol had ik uitgekeken naar een berichtje van Deliveroo. Een naamdragende storm dendert niet dagelijks over je werkkrachten. Voor elke kritische journalist werken in dit wrede ondermaanse minstens drie à dertig pr-mensen om al wat krom is recht te praten maar van een koerier die in merkoutfit van straat wordt gebliksemd heeft zelfs zo'n lul-de-behanger niet terug.

Je gaat eindelijk te weten komen voor wie je echt werkt, had ik mezelf bij de ochtendkoffie ingefluisterd.

Twee avonduurtjes had ik gereserveerd, al anderhalve week eerder. Tot vierentwintig uur op voorhand had ik onder die uurtjes kunnen uitkomen maar mijn nieuwsgierigheid won het. Of was het mijn onaantastbare geloof in de eigen onaantastbaarheid? In ieder geval hing ik nu aan mijn shift vast. Niet opdagen heeft een impact op je statistieken en die heb je nodig om shifts te verkrijgen. Je kan maar beter je gereserveerde uren volmaken zonder pauze, zonder het eerder af te bollen en zonder van je sokken gereden te worden in het hondsnerveuze zondagavondse stadsverkeer. Allemaal slecht voor je statistieken en dus slecht voor je carrière als maaltijdkoerier.

Op Twitter, waar ik vooral Engels- en Franstalige accounts volg, wikkelt zich een plot af. Klanten worden opgeroepen niet te bestellen. Een screenshot van de klantenapp van Deliveroo:

‘Storm Ciara. Due to the bad weather today, your order may take slightly longer to arrive.’

Op Twitter loeien verontwaardigd de internationale koerierscollectieven zoals ze dat doen bij elke gelegenheid. In België blijft het stil tot 15.41 uur, een moment zo banaal dat het vanzelfsprekend door een mens is gekozen en niet door artificiële intelligentie.

‘Vanavond verdien je 1,5 euro extra per geleverde bestelling.’

Ik herlees het even. Van alle berichten die Deliveroo had kunnen sturen – vanavond sluiten we de app voor alle leveringen, we raden je af de baan op te gaan, we begrijpen dat je veiligheid je dierbaar is en rekenen een afwezigheid niet aan in de statistieken, we compenseren de inkomsten die je door de storm verliest – kiest Deliveroo voor de enige weg die je eigenlijk van een bedrijf als Deliveroo mag verwachten. Een extra zakcent voor je leven.

Jezus-Christus-op-een-driewieler, de marktwaarde van mijn vege lijf is anderhalve euro!

Die goeie ouwe gek Gary Becker schreef in de jaren '70 van de vorige eeuw dat elk menselijk gedrag begrepen kan worden in economische termen. Dat is de *economic approach to human behavior*. Alles heeft een prijs: van een politicus die zich laat omkopen tot een koerier die in hondenweer de straat opgaat. Platformbedrijven zoals Deliveroo geloven in prikkels. Alles hangt af van de juiste incentives, van door een algoritme berekende financiële stimuli om gewenst gedrag te bekomen.

Zelf houd ik het liever op de *Verelendungstheorie*: hoe ellendiger de leefomstandigheden van de onderklasse, hoe gemakkelijker haar voor je kar te spannen met een aalmoes. Er is, ook in het eengemaakte Europa, wanhoop genoeg.

Om kwart voor zes begin ik aan mijn shift. Dat is vroeger dan gepland, er zijn vast koeriers die op het laatste moment hebben afgezegd. Goed voor mij, weer een paar plaatsen omhoog in de ranking. We wonen in een appartementsblok aan de rand van de leveringszone-Leuven, op een kilometer of drie van het centrum. Vaak moet ik tot aan de Naamsepoort fietsen vooraleer ik een eerste bestelling krijg toegewezen. Vandaag is het al na honderd meter prijs.

Op mijn scherm verschijnt een notificatie. In het midden staat in het groot een bedrag: 7,82 euro. In kleine lettertjes onderaan de naam van een restaurant en de straat waar ik moet leveren. Geen huisnummer, dat krijg ik pas wanneer ik de bestelling aan het restaurant heb opgepikt. Ik bekijk nooit de kleine lettertjes en accepteer meteen door op mijn scherm te tikken. De bestelling wordt geladen. Wok Dynasty, staat er. Dat is op het plein bij Heverlee-station en ligt dus op mijn weg naar de stad. Een paar minuten later ben ik in het restaurant.

‘*Five minutes*. Vijf minuutjes.’

‘Oké, ik wacht wel.’

‘Zet u. Eet iets.’

Ze zet een schoteltje kroepoek voor mijn neus. Vijf minuten verstrijken. Het schoteltje kroepoek is leeg. Nog een paar minuten later krijg ik eindelijk twee zakjes met oosterse schotels. Ik check mijn app. Het lijkt overeen te komen met de bestelling. Ik ga me niet bezighouden met controleren of alles aanwezig is. We leven in een samenleving van doorgedreven

arbeidsdeling en dat vraagt een ongebreideld veralgemeend vertrouwen in elkaars professionalisme. Zo leer ik het mijn studenten elk jaar opnieuw in de inleidende cursus sociologie. Zonder veralgemeend vertrouwen bestaat onze samenleving niet.

Ik vink het bestelnummer aan en tik op mijn scherm. Het leveringsadres verschijnt nu in de app. Ik bekijk vluchtig de kaart en de gps-route. Tien minuutjes fietsen, zo schat ik. Het klopt. Om 17.47 uur kreeg ik de bestelling binnen, om 18.11 uur lever ik ze af. Ik verdien 7,82 euro voor de rit en 1,5 euro bonus voor de storm. Bruto, dat spreekt.

Meteen krijg ik een nieuwe notificatie. O'Tacos – Waversebaan. Dat is vrijwel de omgekeerde route van daarnet. 6,69 euro. Ik accepteer en rijd opnieuw naar het De Somerplein. Daar ligt de burrito op mij te wachten. Perfect. Ik tik op het scherm en bekijk het adres. Het ziet er een kotadres uit, met een kamernummer. Ik denk na. Lerkeveld. Kan niet anders. Ik begin aan de klim van de Naamsestraat, duik naar de Naamsepoort, daarna het vals plat voorbij Heverlee-station.

Lerkeveld bestaat uit verschillende vleugels. Ik ken het gebouw niet en ben overgeleverd aan de gps-functie van mijn app. Ik zoom in door mijn vingers open te trekken op het scherm. Het bolletje staat aan de tweede parking. Ik fiets naar een deur. Mijn ogen vliegen over de naamlijst bij de bel. Ik kijk opnieuw naar de naam van de klant op mijn scherm, ga opnieuw over de namen. Hij staat er niet tussen. Godverdomme!

Ik tik op de app, op het vakje om de klant te contacteren. Ik krijg een foutmelding, dienst niet beschikbaar. Het icoontje ziet er lullig uit, met een rood kruis om aan te tonen dat de boel niet werkt.

Opnieuw naar buiten. Ik loop naar de andere deur vijftig meter verderop. Die is gesloten. Opnieuw naar de eerste deur. Ik tik nog maar eens op mijn scherm. Contacteer klant. De app laadt. Een telefoonnummer verschijnt. Ik tik om te bellen.

De telefoon gaat over. Een stem.

‘Hallo?’

‘Ja, Deliveroo. Ik sta aan jullie gebouw. Ik vind je naam niet op de bel.’

‘Oké, ik kom eraan.’

Tijd verstrijkt. Een minuut? Twee? Tijd is nauwelijks in te schatten wanneer je wacht. Als snotneus aan de militaire school moest ik vaak uren wachten in rust-ter-plaatse voor de klok een kwartier verder was. Het is de belangrijkste vaardigheid die ik aan negen maanden als leerling-soldaat overhield: wachten alsof er geen morgen is. Het is opnieuw harder beginnen regenen. Telefoon.

‘Ja, voor Deliveroo. Ik ben beneden. Ik zie je niet. Waar sta je?’

‘Euh, een binnendeur. Op de binnenmuur staat een pijl naar de kapel, naar links. Ik weet niet waar de studentenkamers hier zijn.’

‘Je moet richting station komen.’

‘Je bedoelt op de Waversebaan.’

‘Ik zal naar het bushokje komen.’

‘Oké, ik zie je daar.’

Godverdomme. Zal je altijd zien, net nu ik extra kan verdienen per bestelling gaat het voor geen meter vooruit. Wederzijdse verontschuldigen, ik overhandig een ongetwijfeld lauw geworden hap. 18.33 uur. Ik tik op het scherm. Bestelling geleverd. Duim omhoog of omlaag? Omlaag is te veel gedoe, dan moet ik tussen de redenen gaan selecteren. Het stortregent. Ik moet hier weg. Ik tik duim omhoog. Onmiddellijk

verschijnt een nieuwe notificatie. Wok Dynasty. 6,23 euro. Ik accepteer de bestelling.

Bij Wok Dynasty staat een nieuw schaalpje kroepoek klaar.

Het is verdacht druk in de stad. Zelfs voor een zondagavond, wanneer ouders hun studenten op kot afzetten. Vermoedelijk zijn er behoorlijk wat treinpendelaars die mee de stalen carrosserie in kropen om naar Leuven af te zeilen in dit strontweer. Het maakt er mijn job niet eenvoudiger op. Het is donker, het regent bij momenten fel, de zichtbaarheid is beperkt en de wind heeft vrij spel met de grote kubusvormige rugzak op mijn rug. Die verrekte klikpedalen zijn iets te stevig afgesteld. Ik draai mijn knie bijna tot moes bij het op- en afstappen, remmen, stoepje springen. Anderhalve euro, denk aan je anderhalve euro!

Zeven bestellingen werk ik uiteindelijk af tijdens Ciara. Dat is niet veel maar het is ook niet echt weinig. Een normaal gemiddelde voor 134 minuten ingelogde tijd, zeker gezien de meeste bestellingen buiten de Leuvense ring worden geleverd. De langere ritten brengen tenminste wat op.

Naamsestraat op, Naamsestraat af, *deliver and repeat*. Het gaat niet in je kouwe kleren zitten, een keer of zes na elkaar de Naamsestraat beklimmen in hondenweer.

19.43 uur. Hawaïaan Poké Bowl. 5,31 euro. Dit wordt waarschijnlijk mijn laatste bestelling. Ik bekijk het adres. Ik ken de straatnaam, dit is ergens achter de Parkabdij. Ik zwoeg me voorbij de Parkpoort en val de afdaling van de Geldenaaksebaan aan. Het stoplicht is genadig. Ik ben bij de klant wanneer de klok naar achten sprint.

Dit adres is aan de rand van de leveringszone, een eindje van de restaurants. De kans is klein dat ik hier nog een nieuwe bestelling krijg, de app selecteert immers koeriers die zich

nabij restaurants bevinden. Denk ik. Niemand weet hoe de app werkelijk selecteert.

Ik ben doorweekt, ik heb het koud en wil naar huis. Vanop dit punt ben ik daar in een kleine tien minuten. Pakenstraat beklimmen, Leeuwerikenstraat naar beneden. Zigzagje over de Hertogstraat en via de Groenstraat naar de Naamsesteenweg. Behoorlijk wat klimwerk, dat wel, maar haalbaar. Als ik nu een bestelling krijg, ben ik waarschijnlijk nog minstens twintig minuten langer op de baan. Anderhalve euro. Mijn kloten. Daarvoor riskeer ik niet om ergens op de Trolieberg op een halve dagtocht van huis nog een verlepte Big Mac te gaan leveren.

Ik rek wat tijd bij het afleveren. Veel kan je niet riskeren want een klant die een lauwe hap krijgt, kan je zomaar een negatieve beoordeling in je nek kletsen. Voor je het weet, neemt de app beslissingen in je nadeel, beslissingen die zelfs de vermoedelijke Indiër of Bengalees die aan een hongerloon de artificiële intelligentie (AI) van Deliveroo programmeert niet kan omkeren of zelfs maar begrijpen. De basis van *machine learning* is dat we onze AI binnen de kortste keren niet meer begrijpen, niet omdat ze slimmer is geworden dan wij maar om dezelfde reden dat wij elkaar nooit helemaal zullen begrijpen, ongeacht hoe slim of hoe dom we onszelf en elkaar vinden. De ander is een raadsel, ook als de ander een algoritme is.

Een minuutje of twee kan je wel winnen. Zeker met een poké bowl. Die heeft niet eens de bedoeling om warm te zijn. Aanbellen, babbeltje slaan. De bestelling niet meteen als geleverd wegtikken en hopen dat de klant hetzelfde doet.

Twee voor acht. Ik tik op mijn scherm op het vakje 'voltooi bestelling'. Bestelling is afgeleverd, ik geef een duimpje omhoog. Ik ben opnieuw beschikbaar voor bestellingen.

Ik blijf ter plaatse. Kijk gespannen naar mijn app op het schermpje. Op zoek naar bestellingen, staat er. Niet te hard zoeken, vriend! Om 20 uur stipt mag ik uitloggen. Ik herinner me de urenlange minuten die ik aftelde bij Acticall, het callcenter aan de luchthaven van Tarbes-Lourdes waar ik een jaar mijn broek versleet. Ik eindigde er in de avondshift, elke dag tot 22 uur aan de telefoon, de sluitingstijd van de klantendienst van telecomgigant Orange, in wiens onderaanneming ons bedrijf werkte. Gewoonlijk zaten we maar met een man of drie op het honderdstoelige platform tijdens dat laatste uur. Vaak kwamen er weinig telefoontjes. We telden af, draaiden met onze vingers. We hielden onze beurtrol in de gaten. Sommige collega's waren kampioen in het rekken van een telefoontje tot precies het moment dat een ander had afgelegd om zo een plaatsje in de ranking op te schuiven. Niemand wilde dat ene telefoontje aannemen dat om twee minuten voor tien binnenrolde. Zatlappen, ruziemakers of de twee. Die belden om twee minuten voor sluitingstijd. Ze hielden je een kwartier aan de praat en rekten zo nodeloos je werkdag, ze werkten op je zenuwen, vernietigden je zuurverdiende verkoop- en tevredenheidstatistieken die je nodig had voor een bonusje aan het einde van de maand, wanneer je wettelijke minimumloon, *le smic* in de volksmond, werd overgemaakt. Je had ze verdomme beleefd door de telefoon willen sleuren.

De seconden kruipen voorbij, trager dan een koerier die acht pizza's naar het topje van de Muur van Geraardsbergen fietst. Nu geen bestelling. Nu géén bestelling. De klok op mijn smartphone springt op 8 uur. Ik ga offline. Ik tik op het schermpje, probeer de regendruppels van mijn brillenglazen te wissen. Wil je echt offline gaan? Ik tik op 'bevestigen' en begin aan de Pakenstraat. De klim kleeft aan mijn verkleum-

de kuiten. Boven aangekomen kijk ik even op mijn scherm. Op zoek naar bestellingen, staat er. Ik ben online.

Ik ben godverdomme online! Hoe is dit kunnen gebeuren? Moet ik nu tot 9 uur rijden? Ik probeer me de regels te herinneren. Als je inlogt tijdens een uur, moet je dit uur ook afwerken anders wordt het bij je afwezigheden geteld in de statistieken. Maar na hoeveel minuten? En geldt de regel ook voor uren die je niet reserveerde maar die op het laatste moment zijn vrijgekomen? Ik weet het niet. Ik graaf in mijn geheugen. Ooit heb ik dat hele reglement toch gelezen? Het is zoals bij mijn examen staatsrecht in de tweede kandidatuur: het zwarte gat, de dunnetjes ingeplante kennis komt niet.

Ik tik mezelf offline. Dan verlies ik mijn perfecte statistieken maar. Het kan me niet meer schelen. Ik wil naar huis, naar de zetel, naar een warme douche. Ik ben uitgewaaid voor vandaag.

Dit is werken voor Deliveroo. Niets meer maar zeker ook niets minder. Ik heb 43,78 euro verdiend aan mijn zeven bestellingen tijdens Ciara. Eén euro fooi gekregen – op zeven keer luidop beleden medelijden bij het afleveren van de maaltijd is dat weinig. Zeven keer anderhalve euro stormbonus. Een dikke vijfenvijftig euro in totaal dus. Daar moeten nog sociale bijdragen op betaald worden. Belastingen. Ruwweg de helft houd ik over. Achtentwintig euro.

Een dikke twee uur op de fiets gezeten, een kleine dertig kilometer afgelegd waarvan zowat de helft met een pakketje warm voedsel op mijn rug, een keer of vier van mijn sokken geblazen door de stormwind op de Grote Markt, een drietal bijna-accidenten in het drukke verkeer van de studentenbuurt rond de Parkstraat. Achtentwintig euro. En anderhalf schaalpje kroepoek. Is dat weinig? Ik heb de afgelopen jaren

in fabrieken en slachthuizen voor veel minder loon gewerkt, voor veel minder loon een pak harder gewerkt, voor veel minder loon meer risicovol werk verricht en zelfs voor veel minder loon meer kou geleden.

Niet op zondagavond, dat niet, en ook niet in omstandigheden waarin de aard van mijn werk ten zeerste wordt afgeraden in het journaal. Wanneer houdt het journaal zich immers bezig met de ellende van de werkende klasse?

De volgende dag check ik mijn statistieken. Ze zijn smeteloos, ik ben niet afgestraft. Ik heb ook een berichtje gemist. Van Deliveroo.

‘Goedenavond, er zijn sterke windstoten, als je de weg opgaat, wees dan zeker voorzichtig. *Ride safe!* Team Deliveroo.’

Het bericht is gestuurd om vijf over zeven. Toen had ik al drie keer dood kunnen zijn.