

## Deel 1

# We draaien door

Vroeger was ons werk plezant,  
we stonden met vier meisjes 15 uur op één verdieping.  
Nu hebben we 4 uur voor twee verdiepingen.  
Ik kuis op drie posten. Eén post was vroeger 8 uur,  
die moet ik nu doen op 3 uur.  
De andere post was 3 uur, die doe ik nu op 1 uur.  
En ze zijn nog niet content! Ze willen nog besparen.  
Dus ja, op den duur draait ge zot.<sup>1</sup>



## 1. Jeff Bezos houdt niet van de *work life balance*

Jeff Bezos, de rijkste mens ter wereld, houdt niet van de term *work life balance*. Hij noemt die “een ondermijnende frase” omdat ze doet uitschijnen dat het om een strikt compromis gaat tussen werk en leven. In plaats van een balans ziet hij liever een mooi gesloten cirkel: “Wanneer je thuis gelukkiger bent, presteer je beter op het werk. En wanneer je gelukkig bent op het werk, ben je thuis meer aanwezig. Deze harmonie tussen *work* en *live* probeer ik mijn jonge werknemers en ook mijn topmanagers bij Amazon bij te brengen. Ik houd werk en privé niet gescheiden.”<sup>2</sup>

Bij het Amazon van Bezos werken 1,3 miljoen mensen, van wie 175.000 in Europa. En voor het Amazon van Bezos werken miljoenen digitale spookwerkers, koeriers en chauffeurs over heel de wereld, ook in ons land. In het ware leven van deze Amazonians kraakt de mythe van Bezos over de harmonie tussen *work* en *live* onder haar eigen gewicht.

‘De gig- of flexeconomie’: dat mag dan wel aantrekkelijk klinken, in feite is ze een rijk vol snertjobs.

### Mechanical Turk

Sinds de jaren 1990 groeit de praktijk van de grote bedrijven om delen van het werk uit te besteden aan kleinere ondernemingen met lagere lonen: de *outsourcing*. Jeff Bezos is de outsourcer

bij uitstek. Via *crowdsourcing*, waarbij men arbeid vraagt van mensen buiten de eigen onderneming – in de *crowd*, de massa – verschoof hij het werk naar een zwerm van onderaannemers in lagelonenlanden, naar start-up'ers die zichzelf te pletter werken en naar vrijwillige, onbetaalde internetgebruikers. Dat lukte hem dankzij het platform Mechanical Turk.

Die naam is een verwijzing naar de vroegere Schaakturk. In de achttiende eeuw stond die als attractie op jaarmarkten. De Schaakturk was een schaakmachine die volgens de legende ook van Napoleon Bonaparte en Benjamin Franklin wist te winnen. Maar er zat gewoon een mens in de machine verborgen: die deed de schaakzetten.

Mechanical Turk of MTurk van Amazon kwam er in 2005 als een ontwikkelingsplatform ter verwerking van HIT's, *human intelligence tasks*. Bij deze *tasks* moet de menselijke intelligentie het werk doen, net zoals bij die andere spookwerker: de Schaakturk. Want hoe geautomatiseerd ook, er blijft altijd *the last mile*: het restje dat niet geautomatiseerd is en om menselijke arbeid vraagt.

Bijvoorbeeld: Uber, het platform dat personenvervoer aanbiedt, heeft een legitimatie-algoritme voor zijn chauffeurs, maar dan heeft een chauffeur zijn baard laten staan. Het algoritme herkent de man niet meer. Dus gaat de kwestie naar een mens achter een beeldscherm die even kijkt, nadenkt en de chauffeur valideert. Deze mens kan duizend kilometer verderop zitten, thuis achter zijn pc of laptop en krijgt voor zo'n verrichting een paar eurocent betaald.<sup>3</sup>

Zo zitten miljoenen *ghost workers* overal ter wereld ergens achter een computer en vullen een captcha-code in, tikken

andermans voicemails uit, verifiëren locaties of lezen wat er op een gescand ticketje staat.

Duizenden bedrijven gebruiken MTurk om al die menselijke inschattingen te verzamelen. Amazon houdt aan elke verrichting 20 procent commissie over.

In feite is MTurk een online arbeidsbemiddelingsbureau waarbij 'Turken' kunnen inloggen om uit een lange lijst taken te kiezen. MTurk breekt een project op in duizenden kleine stukjes. Elk van die stukjes kan dan worden toebedeeld aan arbeidskrachten in de *crowd*.

In deze omgeving verdienen vaak hoogopgeleide nieuwelingen een paar dollar per uur. Saiph Savage, professor aan West Virginia University, deed er onderzoek naar. Ze vertelt: "Hun uurloon kan het lage niveau van twee dollar per uur bedragen. Hen wordt verteld dat ze vijf dollar krijgen voor de job, maar dan blijkt dat die job eigenlijk meer dan twee uren werk vraagt."<sup>4</sup>

Het is werk op afroep – bij elk werkje word je gecontacteerd en zegt men je wat je te doen staat – op eigen risico en zonder sociale bescherming. De moderne variant van het oude stukwerk.

Loondiefstal is alledaags op Amazon Mechanical Turk. Opdrachtgevers kunnen nauwkeurig uitgevoerd werk simpel van de hand wijzen om zo onder de betaling uit te komen. Verzet daartegen maakt geen schijn van kans, zo blijkt uit de kleine lettertjes bij de officiële gebruiksvoorwaarden van MTurk.<sup>5</sup> Dat is het businessmodel van het platform.

Voor eigen reclame draait Amazon zelf ook met een leger digitale spookwerkers. Bijna de helft van hun werkjes is te klasseren als marktmanipulatie en spam: nepaccounts opzetten voor Twitter of Facebook, vervalste waarderingen van producten schrijven, aan enquêtes deelnemen, teksten en films *liken* enzovoort. Allemaal 'geturkt'.<sup>6</sup> Amazon leidt ons allemaal om de tuin.

## “Het is jij tegen de machine”

Met Amazon Flex keerde het stukwerk ook in de sector van de pakjesdiensten terug. Bij Amazon zijn de meeste pakjesmannen en -vrouwen schijnzelfstandigen. Amazon bewierookt de nieuwe vrijheden van deze flexkoeriers met hun 'vrije' arbeidsuren en hun 'zelforganisatie'. Maar ze zijn vooral vrij van beschermende rechten die bij normale arbeidscontracten horen: vakantie, ziekteverzekering, pensioenopbouw en bescherming tegen ontslag. Die rechten hebben ze niet.

Heel veel kosten voor het werk betalen de flexkoeriers zelf: benzine, verkeersbelasting, verzekering, het onderhoud van hun auto ... De schade aan de te leveren producten is ook voor hun rekening. Schijnheilig beveelt Amazon hen nog een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid aan. Na aftrek van de privaat te betalen uitgaven zit er zelfs geen minimumloon meer in. En de fooien van klanten voor de koeriers? Die gaan naar Jeff Bezos en naar niemand anders – een som van 61 miljoen dollar voor de jaren 2019 en 2020.

Zowat vier miljoen chauffeurs hebben de Flex-app van Amazon gedownload. Zij zorgen ervoor dat de pakjes nog dezelf-

de dag geleverd zijn. Maar ze moeten daarvoor onmogelijke deadlines halen. Krantenkoppes vertellen over Amazon-koeriers die in de donkerblauwe bestelwagens van Amazon of in hun eigen auto moeten plassen in plastic flessen terwijl ze in een hels tempo van het ene naar het andere adres racen om hun quota te halen. Geen tijd om ergens een toilet te zoeken.

Algoritmes monitoren elke beweging van de Flex-koeriers. Komen ze op het beloofde moment naar het leveringsstation? Werken ze hun route af binnen de voorgeschreven tijd? Deponeren ze hun pakjes waar veranda-dieven ze zien staan of verbergen ze het pakje achter een plant, zoals gevraagd? De algoritmes herkennen in deze binnenkomende data bepaalde prestatiepatronen. Op basis daarvan beslissen ze welke koeriers meer routes krijgen en wie gedesactiveerd wordt.

Af en toe ontvangen de chauffeurs een automatische e-mail, maar meestal blijven ze in het ongewisse over hun beoordeling. Zo'n beoordeling heeft vier categorieën: "fantastisch", "supergoed", "eerlijk" en "*at risk*", in gevaar.

Ook hier zijn de gebruiksvoorwaarden duidelijk: gedesactiveerde chauffeurs hebben zo goed als geen verhaal. Pas als ze 200 dollar betalen, kunnen ze naar een arbitrage stappen. Heel weinigen doen dat, in het besef dat het weggegooid geld is. Want ze weten zelfs niet of ze over hun desactivering met reële mensen dan wel met computers communiceren. Antwoorden komen meestal van 'mensen' met alleen een voor- of achternaam of met helemaal geen naam. Zelfs wanneer er een naam bij staat, komen de standaardantwoorden van een machine. Dat kan ook niet anders want nauwelijks enkele tientallen

parttimers krijgen alle desactiveringszaken van het miljoenleger koeriers te verwerken.

Toen Ryan Cope gedesactiveerd werd, dacht hij er niet aan te betalen voor een arbitrage: hij had al het besluit genomen dat hij niet langer aan de eisen van de algoritmes wilde beantwoorden. Hoe dikwijls had hij, mijlenver rijdend in de sneeuw op de bochtige, zanderige wegen buiten Denver, het hoofd niet geschud, vol ongeloof dat de Amazon-klant verwachtte dat zijn pakje binnen de twee uur geleverd werd. “Zelfs wanneer je een punt hebt als je gedesactiveerd wordt, krijg je geen steun”, vertelt hij in de zomer van 2021 aan de pers. “Het is jij tegen de machine en dus probeer je zelfs niet.”<sup>7</sup>

### De *pickers* en de *packers*

In de pakhuizen van Amazon werken honderdduizenden *pickers* en *packers*. De *pickers* halen de bestelde artikelen uit de rekken, deponeren ze in een bak en brengen die tot bij de *packers*. Die verpakken de artikelen in karton waarna ze via transportbanden naar de laadstations gaan. De grijprobots kunnen pakjes tot 15 kilo grijpen en verplaatsen. Er bollen al 200.000 van die tuigen door de magazijnen van Amazon.

In de pakhuizen heerst een totaal toezicht. Een net van camera's vangt elke stap van de werknemers op. Ben je te traag met een handeling, dan noteert Amazon dat als verkwiste werktijd. Neem je te veel adempauze, dan ben je een *underperformer*, iemand die ondermaats presteert.