

WERK IN DE DIGITALE WERELD

Ursula Huws

Thuiswerkers hebben met andere werknemers gemeen dat ze op digitale wijze in het oog worden gehouden. Maar wie wind zaait, zal storm oogsten.



MCKINSEY BEREKENDE DAT 30 PROCENT VAN DE WERELDWIJDE ECONOMISCHE ACTIVITEIT BINNENKORT VIA DIGITALE PLATFORMEN ZAL VERLOPEN.

Dit essay gaat in op de schokgolven die de coronapandemie wereldwijd op de arbeidsmarkt teweegbracht. Hierbij focus ik vooral op de concentratie van kapitaal en het groeiende marktaandeel van grote multinationals. Dat leidt tot het digitaal managen van aanvoerketens en een exponentiële groei van controle van en toezicht op werknemers door algoritmes.

De wereldwijde lockdown heeft heel duidelijk de polarisatie aan het licht gebracht tussen ‘vaste’ werknemers, mensen die telewerken, fysiek geïsoleerd in hun woning maar op de voet gevolgd via hun computers, en de met preciaire contracten werkende mobiele (‘losse’) werknemers, disproportioneel veel zwarten en migranten, die eveneens op de voet gevolgd worden en de fysieke goederen en diensten aan huis afleveren, een activiteit waarbij zichzelf veel risico lopen. En zij leveren die goederen en diensten af bij degenen die thuis vastzitten en de bestelde spullen nodig hebben om te overleven en zich te verzorgen wanneer ze ziek worden.

Dit illustreert de enorme versnelling van bestaande trends, maar het brengt ook nieuwe tegenstellingen aan het licht. De bijna universele toegang tot digitale technologieën is een vereiste om werknemers te managen, maar het geeft die werknemers ook nieuwe manieren om te communiceren en zich te organiseren. In het vacuüm dat door de incompetentie van bestuurders is ontstaan, zijn gemeenschappen op lokaal niveau gaan samenwerken om zelf oplossingen uit te werken om kwetsbare mensen te steunen, om te discussiëren over de hervormingen waarvoor ze zich zullen inzetten, om te mobiliseren tegen werkgevers en betogingen te organiseren en zo hun woede te uiten over racisme en politiegeweld. Dat soort initiatieven is enorm toegenomen en vele daarvan kwamen tot stand via digitale, online manieren om zich te organiseren. Tegelijkertijd worden er nieuwe sociale modellen ontwikkeld die een voorafspiegeling kunnen zijn van hoe een meer inclusieve post-COVID-samenleving er zou kunnen uitzien.

2008-2019: EEN DECENNIUM VAN RADICALE VERANDERINGEN

Voordat het coronavirus in 2019 zijn intrede deed, was de wereld-economie al flink door elkaar geschud. In het decennium ervoor had de herstructurering van kapitaal, na de financiële crisis van 2008, de

wereldeconomie en de arbeidsmarkten al als een schokgolf getroffen. De vertwijfelde zoektocht naar nieuwe winstbronnen leidde tot een almaar genadeloosere concurrentiestrijd tussen productiebedrijven. De behoefte om hun producten zo vlug mogelijk op de markt te krijgen werd steeds groter. Dat vormde de motor van investeringen in infrastructuur, onder andere de Nieuwe Zijderoute van China, en zorgde voor ongeziene druk bij werknemers in de productie en de logistiek, en dat in de hele waardeketen, van de mijn tot de assemblagefabriek, tot de haven, de schepen, het wegverkeer, de magazijnen en, in de “laatste kilometer”, tot aan de voordeur van de consument, zonder wiens aankoop er geen winst gemaakt kan worden.

Andere bedrijven, geholpen door steeds gesofisticeerdere digitale technologieën en de bereidwillige, stilzwijgende medewerking van neoliberale regeringen, hebben nieuwe mogelijkheden om winst te maken ontdekt in de artificieel gecreëerde markten voor de uitbesteding van overheidsdiensten. Het gevolg is dat veel werk in de openbare sector precair wordt, er meer tijdelijke contracten worden gebruikt en de verloning slecht is. Nog andere bedrijven evolueerden tot 21^e-eeuwse renteniers die kleine bedragen incasseren bij mensen die gebruikmaken van virtuele producten (en steeds vaker niet zonder kunnen) zoals softwarelicenties, onderhoudscontracten, verzekeringspolissen, telefooncontracten of wifinetwerken. In andere gevallen werd arbeid zelf een product waaruit geld werd gehaald. Bedrijven pikten een graantje mee telkens wanneer hun online platform werd gebruikt om een taxi of een poetshulp te bestellen en gebruiken daarbij een systeem dat alle risico's op de werknemers afwentelt.

Tijdens die ingrijpende veranderingen heeft het kapitalisme grote delen ontdekt van het leven dat het daarvoor nog niet rechtstreeks in het vizier had. Dat leidde tot allerlei nieuwe soorten handelsartikelen, van bioproducten tot bereide maaltijden, van cosmetische chirurgie tot streamingdiensten.¹ En voor tienduizenden werknemers veranderden de arbeidsomstandigheden. Zij werden onderworpen aan de gedepersonaliseerde, door algoritmes gestuurde werkwijze van het wereldwijde kapitalisme.

De omvang van die veranderingen kun je bijna niet overschatten. Even een paar cijfers. In 2018 gebruikten zeven van de tien hoogst gewaardeerde bedrijven van de wereld (Apple, Google, Microsoft, Amazon, Facebook, Tencent en Alibaba) een businessmodel gebaseerd op een digitaal platform,

Ursula Huws

Ursula Huws is professor Werk en Globalisering aan de University of Hertfordshire. Ze is de auteur van *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age* (Monthly Review Press, 2014).



PLATFORMWERK WORDT MEESTAL GEDAAN ALS EXTRAATJE, BOVENOP DE GEWONE VERDIENSTE.

en McKinsey berekende dat 30% van de wereldwijde economische activiteit binnenkort via digitale platformen zal verlopen.²

De totale waarde van de onlineverkoop (de belangrijkste motor voor de toename van het aantal pakjes dat koeriers bezorgen) is verdrievoudigd, van 1.196 miljard dollar

in 2013 tot 3.306 miljard dollar in 2019.³ In het VK ging in 2017 meer dan een derde van alle publieke uitgaven naar de aankoop van goederen, werk en diensten bij externe leveranciers.⁴

Mijn eigen onderzoek, van 2016 tot 2019 uitgevoerd in dertien Europese landen, heeft aangetoond dat veel mensen online platformen gebruiken om werk te vinden.⁵ Platformwerk wordt meestal gebruikt voor een extraatje, bovenop de gewone verdienste. De meeste mensen halen minder dan tien procent van hun inkomen uit platformwerk, slechts een kleine minderheid geeft aan dat ze hun volledige inkomen daar verdienen. Het is een onderdeel van een waaier van losse jobs en werk op oproepbasis, het soort werk waarmee arme werkenden het hoofd boven water moeten houden. Een deel van dat soort werk wordt uitgevoerd in de reële tijd en ruimte, vaak in de openbare ruimte. Het aandeel van de volwassen bevolking dat als chauffeur of koerier werkt, varieert van 1,4% (in Nederland en Zweden) tot 12,3% (in Tsjechië), maar in het VK (het enige land waarvoor we *trend data* hebben) is dat aandeel van 2016 tot 2019 gestegen van 1,5% naar 5,1%. Dat toont aan hoe snel dat soort werk toeneemt.

En het gaat daarbij om het aandeel mensen dat heel zichtbaar platformwerk doet, in de publieke ruimte, maar in elk land is er een nog groter aandeel van de bevolking dat minder zichtbaar werk verricht, bijvoorbeeld huishoudelijke taken voor andere mensen. Het varieert van 2,4% in Zweden tot 11,8% in Tsjechië. Maar ook dat aandeel wordt nog overtroffen door een nog veel vaker voorkomende vorm van platformwerk – werk dat virtueel wordt gedaan, via het internet. Waar je je bevindt, is van geen belang, dus voor dat soort platformwerk moet je de concurrentie aangaan met mensen uit alle mogelijke landen. Het is dan ook niet bepaald een verrassing dat we de hoogste percentages terugvinden in landen waar het gemiddelde loon het laagst is in vergelijking met de internationale concurrenten.

Het is duidelijk dat in tijden waarin de reële inkomsten daalden of op zijn best stagneerden en het besparingsbeleid flinke tikken had uitgedeeld, mensen op zoek gingen naar elke inkomensbron die ze konden vinden om toch maar de eindjes aan elkaar te kunnen knopen. Een van de belangrijkste mechanismen om dat vóór de financiële crisis voor elkaar te krijgen

– krediet – was na de crisis veel minder toegankelijk geworden en zo zetten steeds meer mensen de stap naar de online economie om voldoende inkomen bij elkaar te krijgen.

In het VK (waar we zowel in 2016 als in 2019 onderzoek hebben gedaan) zien we de exponentiële groei van platformwerk. In die drie jaar verdubbelde het aantal volwassenen die zeiden dat ze minstens één keer per week via een online platform werkten, van ongeveer 2,8 miljoen mensen naar ongeveer 5,8 miljoen (van 4,7% naar 9,6% van de volwassen bevolking). Mensen maakten ook steeds vaker gebruik van het internet om op andere manieren geld te verdienen: in diezelfde periode steeg het percentage mensen dat kamers verhuurde via online platformen zoals Airbnb van 8,2% naar 18,7%, en het aantal mensen dat zelfgemaakte producten verkocht via platformen zoals Etsy steeg van 10% naar 20,2%. In 2019 maakte een groot aandeel van de bevolking in het VK (60,7%) gebruik van platformdiensten. Vooral welvarende gezinnen zetten die stap, maar ook meer dan de helft (50,9%) van de gezinnen die minder dan £ 20.000 per jaar verdienden maakten gebruik van platforms, met dien verstande dat velen van hen zelf platformwerkers waren. Drie kwart (76%) van de mensen die zeiden dat ze minstens één keer per week via platforms als chauffeur of koerier werkten, maakte minstens één keer per maand zelf ook gebruik van platformdiensten (en liefst 92,8% gaf aan die minstens één keer per jaar te gebruiken). Twee derde (67,2%) van de mensen die diensten leverden in het huis van anderen, maakte zelf ook minstens maandelijks gebruik van dat soort diensten (op jaarbasis liep dat op tot 89,6%).⁶ In die korte periode van drie jaar is dus zowel het aanbod van platformwerk als de vraag naar platformdiensten effectief verdubbeld. Op de arbeidsmarkt was werken voor formeel erkende online platformen slechts de zichtbare top van een veel grotere ijsberg.

Nog indrukwekkender dan de toename van het platformwerk is de snelheid waarmee de werkende mensen aan digitale managementpraktijken werden overgeleverd. In 2016 gaf een op de tien mensen in het VK aan dat ze een app of website gebruikten om zich op de hoogte te stellen van nieuwe taken. Tegen 2019 was dat meer dan verdubbeld, tot 21 procent van de werkende volwassen bevolking. Niet eens de helft daarvan waren platformwerkers. Het gebruik van apps of websites om te loggen (registeren) welk werk er is gedaan, steeg in diezelfde periode van 14,2% naar 24,6%. Opnieuw, de meeste mensen die dat soort praktijken meldden, waren geen platformwerkers. Bijna een kwart (24%) van de volwassenen die we in 2019 in het VK ondervraagd hebben – van wie bijna de helft (11,7%) geen platformwerkers waren – meldden ook dat hun werk door klanten beoordeeld werd. Tegen 2019 dijen de schokken, veroorzaakt door de nieuwe

structuren die het kapitaal in het voorgaande decennium had bedacht, uit naar de arbeidsmarkt. Daar vond een enorme omwenteling plaats, met onder meer de erosie van standaard arbeidscontracten en een dramatische toename van het digitaal managen en controleren van werknemers.

2020: de economische en sociale impact van de COVID-19-pandemie

De ingrijpende lockdown die begin 2020 in de meeste landen werd afgekondigd, kwam er in heel dynamische omstandigheden, zoals bij een voertuig dat tegen hoge snelheid rijdt. In sommige sectoren was de impact vergelijkbaar met vol op de rem gaan staan, de activiteit kwam bruusk tot stilstand. In andere sectoren werd het gaspedaal dan weer maximaal ingedruwd, waardoor bestaande trends zich met halsbrekende snelheid verder ontwikkelden.

Stop-start in de arbeidsmarkt

De transportsector kwam tot stilstand, luchtvaartpersoneel werd ontslagen en honderdduizenden zeelieden zaten maandenlang vast op hun schip.⁷ Bedrijven in de reissector en het toerisme en ook uitbaters van Airbnb's stonden voor een financiële ramp.⁸ Tal van productiesectoren, maar ook fysieke winkels en andere dienstensectoren moesten de deuren sluiten. We kregen volop beelden te zien van gestrande olietankers, verlaten winkelstraten en gesloten fabriekspoorten, maar ook de gevolgen voor het milieu werden zichtbaar, een heldere hemel en horizonten die plots veel verder leken te liggen, en hoorbaar, met het gezang van vogels dat niet langer door verkeerslawaaï overstemd werd.

Het vol op de rem gaan staan zal hoogstwaarschijnlijk blijvende gevolgen hebben voor de arbeidsmarkt, waar tijdelijke werkloosheid zal overgaan in het permanente verlies van jobs. En het gaat daarbij niet alleen om de vele werknemers in kmo's die werkloos zullen worden wanneer hun werkgevers failliet gaan. De kans is groot dat grote bedrijven de pandemie als excuus zullen aangrijpen om vaker voor tijdelijke contracten te kiezen of het werknemersbestand in te krimpen. De gevolgen van dat keihard remmen zijn dramatisch, maar er zijn dus ook activiteiten waarvoor nu vol gas wordt gegeven, en die zullen waarschijnlijk nog veel verstrekkendere gevolgen hebben. Onder andere een enorme toename van het aantal mensen dat van thuis uit werkt, van het online bestellen van goederen en diensten, en van het werk om die goederen en diensten te leveren.

De coronacrisis heeft een toenemende polarisatie in de arbeidsmarkt zichtbaar gemaakt en versterkt, tussen 'vast' en 'los' werk en de werknemers die het uitvoeren.⁹ Aan de behoeften van de mensen die thuiszitten,

omdat ze verplicht moeten telewerken, omdat ze immobiel of oud zijn, of uit angst voor besmetting, wordt steeds vaker tegemoetgekomen door hypermobiele werknemers die zich wel moeten verplaatsen. Mensen die hen de goederen en diensten moeten bezorgen die zichzelf niet langer kunnen gaan kopen, die aan huis zorg verlenen of hen vervoeren, van en naar plaatsen waar ze fysiek aanwezig moeten zijn om behandeld te worden. Dat heeft een sterke toename veroorzaakt van werknemers met precare contracten. Bij die werknemers zien we disproportioneel veel migranten, zwarten en etnische minderheden. Zij worden aan fysieke contacten blootgesteld en onder andere daardoor vinden we bij die groepen verhoudingsgewijs verontrustend veel COVID-doden.¹⁰ Hun persoonlijke veiligheid wordt opgeofferd, maar toch behoren zij tot degenen die het minst beschermd worden door arbeidsrechten zoals doorbetaling van het loon bij ziekte, werkzekerheid of een minimumloon.

De toename van die mobiele werknemers is aangevuld met een pak mensen die in andere sectoren zijn ontslagen. Zij zijn verplicht om in de 'echte' tijd en ruimte te werken. Aan de andere kant is er de enorme stijging van het 'virtuele' werk verricht door kantoorwerkers (waarvan een groter aandeel wit is).¹¹ Doordat kantoren sluiten en men voldoende afstand moet bewaren, zijn ze verplicht van thuis uit te werken en zijn ze digitaal verbonden met hun werkgevers en klanten. Een derde van de Europeanen gaf aan dat ze vanwege de pandemie zijn beginnen telewerken.¹² Zij werken in heel andere omstandigheden dan de mobiele werknemers die in hun behoeften voldoen, en ze zijn fysiek ook beter beschermd, maar thuiswerkers hebben toch ook iets gemeen met de mobiele werkers: bij elk van hen stijgt de kans dat ze op digitale wijze in het oog worden gehouden door een multinational. Maar daar kom ik verder op terug.

Concentratie en expansie van kapitaal

Door die nieuwe werkomstandigheden hebben sommige kapitaalsectoren een enorme expansie gekend en werd de rijkdom verder geconcentreerd. Een onderzoek van het US Institute for Policy Studies en Americans for Tax Fairness constateerde in juni 2020 dat het fortuin van de vijf rijkste miljardairs (Jeff Bezos, Bill Gates, Mark Zuckerberg, Warren Buffett en Larry Ellison) in de eerste drie maanden van 2020 met 584 miljard dollar netto is toegenomen, terwijl gezinnen in diezelfde periode 56,5 triljoen dollar van hun rijkdom moesten inleveren.

HET LOGGEN VAN WERK
ZET WERKNEMERS
CONSTANT ONDER
DRUK EN DOET
HUN ONDERLINGE
INWISSELBAARHEID
TOENEMEN.

MILJARDAIRS ALS BEZOS SYMBOLISEREN EEN VEEL ALGEMENERE TREND, NAMELIJK DAT GROTE BEDRIJVEN HUN GRIP OP DE WERELD VERSTEVIGEN.

Dat Bezos, de CEO van Amazon, in absolute cijfers de grootste winnaar was, hij werd in die drie maanden 43,8 miljard dollar rijker, is niet echt een verrassing aangezien online winkelen enorm is toegenomen. Procentueel gezien groeide zijn fortuin met 38,7%, maar in diezelfde periode deed Zuckerberg (de CEO van Facebook) het nog beter. Hij zag zijn fortuin met liefst 58,6% aandikken. Hij profiteerde van het feit dat mensen, geïsoleerd door de lockdown, hun heil zochten in online

communicatie. Twee anderen uit de top vijf, Gates en Ellison, hebben hun fortuin ook te danken aan de digitale economie (Microsoft en Oracle).¹³ De vijfde, Buffet, is een meer klassieke kapitalist, die overal wel een vinger in de pap heeft. Hij is onder andere een belangrijke aandeelhouder van Apple en heeft ook belangen bij banken en voedselproducenten. Berkshire Hathaway, het bedrijf waarvan Buffet de CEO is, heeft een heel goede zet gedaan door begin 2020 al zijn belangen in luchtvaartmaatschappijen te verkopen.

Die miljardairs symboliseren een veel algemenere trend, namelijk dat grote bedrijven hun grip op de wereld verstevigen. Soms doen ze dat door verschillende vormen van huurinkomsten te genereren, bijvoorbeeld via softwarelicenties, en die inkomsten stijgen naarmate we steeds meer digitale technologieën gebruiken. Toen de wereld in lockdown zat, is de vraag naar dat soort technologieën exponentieel gegroeid, dat spreekt voor zich. Neem nu Zoom, de dienst voor videogesprekken. Die meldde dat in april 2020 elke dag 300 miljoen mensen gebruikmaakten van zijn dienst, in december 2019 waren dat er slechts 10 miljoen (voor het kwartaal februari-april leverde dat een omzet op van 328 miljoen dollar).¹⁴ In andere gevallen veroverden multinationals (o.a. supermarkten, fastfoodketens en online platformen die huishoudelijke diensten aanbieden) enorme delen van de economie die vroeger gedomineerd werden door kleine bedrijven en individuele handelaren. Die multinationals zijn zo georganiseerd dat ze geïsoleerde consumenten hun goederen en diensten just-in-time kunnen bezorgen, met de hulp van een leger digitaal gecontroleerde werknemers.

Andere bedrijven voor wie de crisis een zegen is geweest, zijn bedrijven die geld verdienen aan overheden die diensten uitbesteden. Toen de pandemie voor het eerst de kop opstak, kende die sector een dip. Maar toen de overheden een beleid hadden uitgestippeld over hoe ze de crisis zouden aanpakken, werd duidelijk dat de outsourcingbedrijven de COVID-crisis vooral opvatten als een veelbelovende nieuwe bron van contracten. In juni

2020 werden er 40% meer uitnodigingen verstuurd om offertes in te dienen voor overheidscontracten. Het VK schreef voor 4,3 miljard pond aanbestedingen uit, waaronder een contract van 326 miljoen pond voor het bouwen van tijdelijke ziekenhuizen om patiënten met COVID-19 te behandelen, een contract van 750 miljoen pond voor een infectiestudie en verschillende contracten om videogesprekken mogelijk te maken zodat patiënten vanop afstand op consultatie konden gaan bij de arts. Ter illustratie van hoe de armoede van de gewone bevolking een buitenkans is voor bedrijven om verder uit te breiden: het ministerie van Onderwijs gunde twee contracten om leerlingen uit kansarme milieus te ondersteunen, namelijk een voor het leveren van gratis schoolmaaltijden en een voor laptops en educatieve toestellen.¹⁵ En die sector is enorm. Sinds 2012 heeft de regering van het VK in totaal voor 3,5 triljoen pond privécontracten uitgedeeld.¹⁶

De groei van 'gelogde' arbeid

In 2020 bevonden we ons in volgende situatie: enerzijds wordt de arbeidsmarkt steeds meer gedomineerd door grote multinationals die heel erg rekenen op digitale technologieën om de workflow te organiseren en hun werknemers te managen, anderzijds rekent ook de algemene bevolking steeds meer op digitale technologieën, niet alleen om goederen en diensten te kopen die mensen nodig hebben om te overleven, maar ook om betaald werk te vinden en uit te voeren – ongeacht of dat in fysieke isolatie is, in de eigen woning, of ze zich moeten verplaatsen om goederen te bezorgen of diensten te verstrekken, of dat dat werk gebeurt in gevaarvolle omgevingen zoals ziekenhuizen, verzorgingstehuizen, scholen, magazijnen, akkers, fabrieken die voedingsmiddelen produceren of andere werkplekken die als voldoende essentieel worden beschouwd om werknemers te verplichten daar te werken, plaatsen waar mensen ondanks het besmettingsgevaar nauw contact met elkaar moeten hebben.

Zo groeit de hoeveelheid werk die ik eerder heb omschreven als 'gelogd' werk¹⁷ – werk dat drie kenmerken heeft, waarbij elk kenmerk aan een of andere betekenis van 'log' gekoppeld kan worden. Ten eerste is er het arbeidsproces. Dat wordt opgedeeld in afzonderlijke taken. Vergelijk het met een boom die wordt omgehakt en waarvan de stam in grote stukken wordt verdeeld, zogenaamde 'logs'. Ook al kunnen er in de praktijk aanzienlijke impliciete vaardigheden nodig zijn om de taken uit te voeren, voor het uitvoeren en de verloning van het werk wordt elke taak beschouwd als gestandaardiseerd en onderling inwisselbaar. Ten tweede, de management- en controleprocessen gebeuren via online platformen. De werknemer of de persoon die de dienst gebruikt, moet online gaan ('inloggen') om berichten

te ontvangen over wat voor werk er beschikbaar is en om verslag uit te brengen over de stand van zaken van het werk waarmee hij bezig is. Ten derde, het feit dat elk aspect van het werk online gemanaged wordt, betekent dat elke interactie een digitaal spoor achterlaat, data die niet alleen gebruikt kunnen worden om lopende activiteiten te registreren en op te volgen, maar waarmee ook almaar gesofisticeerdere algoritmes kunnen worden ontwikkeld om activiteiten in de toekomst nog efficiënter uit te voeren.

Het toezicht op de werknemers gebeurt met een waaier van technieken, onder andere gps, gezichtsherkenning, geluidsopnames van telefoongesprekken van de klantendienst, het uitpluizen van de aankoopgeschiedenis en sociale media, en die technieken worden bijzonder gedetailleerd toegepast, tot in het allerkleinste onderdeel van het arbeidsproces. Een voorbeeld: het systeem dat UPS gebruikt om zijn 450.000 chauffeurs op te volgen heeft in elke bestelwagen meer dan 200 sensoren die informatie verzamelen, en die wordt gecombineerd met de continue stroom van gps-gegevens, informatie van klanten en handscanners. Dat alles wordt geanalyseerd en daar worden heel nauwkeurige protocollen uit gedistilleerd over hoe de chauffeur zich moet gedragen, tot de allerkleinste details toe, bijvoorbeeld hoe hij de bestelwagen met één hand kan starten terwijl hij met de andere zijn gordel vastklikt, en waar hij zijn pen moet leggen.¹⁸ Cogito, een systeem dat in callcenters gebruikt wordt om opnames van oproepen te analyseren, beweert ‘in real time data te meten en te interpreteren over de energie van de sprekers, hun empathie, betrokkenheid, toon en snelheid’. Een ander systeem, CallMiner, ‘stuurt tijdens een gesprek drie tot vijf meldingen per minuut naar de callcentermedewerker variërend van... “berichten met felicitaties en leuke dierenfoto’s wanneer de software aangeeft dat een klant tevreden is” tot “een suggestie om ‘te kalmeren’ en een lijst met sussende gespreksonderwerpen” wanneer men vaststelt dat de beller gefrustreerd is’.¹⁹ Isaak, nog een op AI gebaseerd systeem dat in het VK al door verschillende advocatenkantoren, een bedrijf dat opleidingen geeft en een vastgoedmakelaar wordt gebruikt, verzamelt data over tal van dingen die het dan gebruikt om ‘in real time inzicht te verwerven in elke werknemer en zijn positie in het bedrijfsnetwerk’ zodat managers kunnen zien ‘hoe goed medewerkers functioneren en of ze “influencers” of “changemakers” zijn’.²⁰

We zouden nog veel meer van dat soort voorbeelden kunnen geven, maar ik wil hiermee alleen maar aangeven dat dat soort controlemiddelen aanzienlijk meer gebruikt wordt sinds het uitbreken van de pandemie. Toch nog één voorbeeld. Sneek is een tool die ‘de hele werkdag lang aan blijft en constant geüpdatete foto’s geeft van werknemers, foto’s die elke één tot vijf minuten met de laptopcamera worden gemaakt’. Het bedrijf achter die tool

meldde dat zich in maart 2020 tien keer meer klanten hadden aangediend en dat het meer dan 10.000 gebruikers had.²¹

Het loggen of registreren van werk draagt niet alleen bij tot de standaardisering en de intensivering van werk, waardoor werknemers constant onder druk staan en hun onderlinge inwisselbaarheid toeneemt. Het ontnemt ook de mogelijkheid tot een rechtstreekse dialoog tussen werknemers en hun managers – of maakt dat op zijn minst erg moeilijk. Wanneer het enige communicatiekanaal een anonieme, digitale interface is, kun je onmogelijk achterhalen waar de mensen zitten die de beslissingen nemen en kun je er ook niet mee onderhandelen. Zelfs als het systeem faalt en er een gegronde reden is om te klagen, maakt een vastberaden werknemer nog de beste kans om dat falen naar de hogere echelons door te geven via een geautomatiseerd contactcentrum of een chatbot, waar hij op een andere werknemer stuit die al even sterk gealiëneerd is en weinig of geen bevoegdheid heeft om het systeem te overrulen, een kafkaïaanse wereld waarin verantwoordelijkheid eindeloos wordt doorgeschoven en de bevoegde instanties onbereikbaar zijn. Op die manier worden het model voor werkrelaties dat ontwikkelde landen in de twintigste eeuw hebben uitgewerkt en de standaard arbeidscontracten die binnen dat model zijn onderhandeld allebei even efficiënt buitenspel gezet.

MULTINATIONALS
VEROVERDEN ENORME
DELEN VAN DE
ECONOMIE DIE VROEGER
GEDOMINEERD WERDEN
DOOR KLEINE BEDRIJVEN
EN INDIVIDUELE
HANDELAREN.

Tegenbewegingen

De geschiedenis leert ons dat elke beweging te maken krijgt met een tegenbeweging. En hoe ingrijpender en sneller de verandering is, des te groter en heviger de reactie meestal is. De nooit eerder geziene reikwijdte en omvang van de crisis die het gevolg is van de pandemie zou weleens in staat kunnen zijn een tsunami van reacties op gang te brengen bij de slachtoffers van deze nieuwe kapitalistische machtsgreep.

Het einde van TINA, ‘er is geen alternatief’

Een van de meest opvallende gevolgen van de crisis is het feit dat het neoliberale motto ‘er is geen alternatief’ ontmaskerd is, de mantra die het gezonde verstand in de politiek zo lang heeft beheerst dat slechts weinig werknemers jonger dan 55 zich de tijd kunnen herinneren dat andere visies zwaarder wogen. De dominantie van TINA overspande de periode van de

DIGITALE CONTROLEMIDDELEN WORDEN AANZIENLIJK MEER GEBRUIKT SINDS HET UITBREKEN VAN DE PANDEMIE.

massaontslagen na de desindustrialisatie van de jaren 1980 tot de besparingsperiodes na de financiële crisis van 2008, en telkens weer werd erop gehamerd dat het lijden van miljoenen onvermijdbaar was en dat er niets tegen gedaan kon worden. Volgens TINA kan op lange termijn alleen de markt winnen. Toestaan dat de staat tussenbeide komt, betekent dat je de markt verstoort en zal er uiteindelijk alleen toe leiden dat de pijn langer

duurt. Maar als we de markt zijn gang laten gaan, kijk eens wat voor leuke dingen die ons dan allemaal bezorgt: goedkope producten, nieuwe technologieën om een luie levensstijl te ondersteunen, een eindeloze stroom entertainment, persoonlijke voldoening, de vrijheid om te kiezen en flexibiliteit!

De komst van de pandemie heeft die mythe ontmaskerd. Het is zonneklaar dat de markt het in een echte crisis niet redt en dat de staat dan een belangrijke rol vervult en zelfs essentieel is voor zoveel meer dan alleen het handhaven van de orde. Regeringen die tientallen jaren lang beweerd hebben dat er geen geld was om basisgezondheidszorg en sociale diensten te verlenen, slagen er opeens wel in om miljarden uit te geven aan subsidies voor werkgevers, aan tijdelijke werkloosheid voor werknemers en om noodlijdende instellingen te redden. Mensen voelen zich niet alleen belazerd, ze beginnen ook te beseffen dat de politiek in het verleden wel degelijk keuzes had kunnen maken – en dat nu ook kan. Toen dat goed doordrong, kwam er een grote woedegolf op gang omdat alle opofferingen voor niets waren geweest – een woede die versterkt werd met andere vormen van ongenoegen tegen de neoliberale staat, bijvoorbeeld de manier waarop die zijn politie- en gevangenisbeleid (sectoren die altijd mysterieus gespaard blijven van besparingen wanneer de overheid weer eens het mes zet in de openbare dienstverlening) inzet tegen zwarten en minderheden en daarbij niet voor moord terugdeinst.

Die kritiek komt natuurlijk niet uit het niets aanwaaien. Die kwam bijvoorbeeld al tot uiting in de almaar toenemende steun voor alternatieve visies, zoals degene die Jeremy Corbyn en Bernie Sanders op het einde van de jaren 2010 verkondigden. Die konden vooral op bijval rekenen bij de generatie die op de arbeidsmarkt kwam (of dat toch probeerde) in de periode na de crisis van 2008. Die mensen hadden immers aan den lijve ondervonden, ook al waren ze nog zo ‘onafhankelijk’ of ‘creatief’, dat de markt hen niet de kansen bood die hij beloofd had. Wie niet ten prooi viel aan een depressie of wetteloosheid voerde toen al actie om veranderingen tot stand te brengen,

lang voordat het virus toesloeg. Die mensen verdiepten zich in nieuwe politieke en sociale mogelijkheden. Die evolutie werd ook gevoed door reacties op de klimaatcrisis, die eveneens een hoogtepunt bereikte in 2019, toen enorme bosbranden doorheen Australië raasden en de poolkappen verder wegsmolten. Midden 2020, tijdens de pandemie, leek het erop alsof er een soort kantelpunt gepasseerd was. Een voldoende groot deel van de bevolking geloofde niet langer in TINA, ‘er is geen alternatief’, en lijkt opnieuw voor alternatieve ideeën open te staan.

Mobilisatie

Op het einde van de jaren 2010 zagen we niet alleen een gedragsverandering bij de jongeren, we stelden ook vast dat er heel wat nieuwe vormen van sociale mobilisatie ontstonden. De beweging Black Lives Matter is daar waarschijnlijk het bekendste voorbeeld van. En ook precare werkers begonnen zich op allerlei nieuwe manieren te organiseren. In de VS ontstond zo onder andere de National Domestic Workers Alliance (Nationale alliantie van huishoudpersoneel), in het VK de App Drivers and Couriers Union (ADCU, Vakbond van via apps werkende chauffeurs en koeriers), twee organisaties die tijdens de pandemie hun ledental en activiteiten flink hebben uitgebreid. Ze hebben zichzelf ook geanalyseerd en in hun conclusie leggen ze allebei extra nadruk op het feit dat de meerderheid van hun leden zwarten en mensen uit minderheden zijn, en dat nemen ze mee in hun discussies met de politiek. Samen met een heleboel andere groepen die van onderuit mobiliseren hebben ze een scherpe analyse gemaakt van trends op de arbeidsmarkt. Dat blijkt uit de recente vaststelling door James Farrar, de algemeen secretaris van de ADCU, dat na de pandemie “de apps met dubbele snelheid zullen terugkeren. We krijgen een wereld die gedomineerd wordt door apps”.²² Deze organisaties hechten ook veel belang aan internationale solidariteit. Zo hebben ze bijvoorbeeld in 2014 de International Domestic Workers Federation (IDWF, Internationale Federatie van verstrekkers van huishoudelijke diensten) opgericht en in 2019 de International Alliance of App-Based Transport Workers (IAATW, Internationale Alliantie van werknemers van op apps gebaseerd vervoer).

Het ontstaan van nieuwe organisaties die het opnemen voor precare werkers is niet het enige bewijs van de nieuwe bereidheid tot mobiliseren. Ook de traditionele vakbonden zien hun ledenaantal groeien. In het VK bijvoorbeeld meldde het Trades Union Congress (TUC) dat het er in één jaar 100.000 leden bij had gekregen.²³ Een jaar later, toen de pandemie had toegeslagen, surften zes keer meer mensen naar de ‘word lid’-pagina van de TUC dan in mei 2019, en de meeste nieuwe leden zijn nooit eerder lid

DIGITALE TECHNOLOGIEËN ZIJN EEN VEREISTE OM WERKNEMERS TE MANAGEN, MAAR HET GEEFT HEN OOK MANIEREN ZICH TE ORGANISEREN.

geweest van een vakbond. Het aantal vrouwelijke vakbondsleden in het VK heeft een record bereikt, ze zijn nu met 3,69 miljoen. Unison, de vakbond voor de openbare diensten, zag het aantal leden uit de zorg met 202% stijgen.²⁴ Op het einde van de jaren 2010 kwam het ook tot een golf van stakingen en andere vormen van industriële actie.

Die werden georganiseerd door werknemers met een laag loon, bij verschillende grote bedrijven, van Amazon tot McDonald's. En die golf is tijdens de pandemiecrisis verder aangegroeid. Zo werden er van maart tot juni 2020 in de VS meer dan 800 stakingen, werkonderbrekingen, georganiseerde ziekmeldingen en andere acties geteld, veel daarvan in bedrijven waar tot dan toe geen vakbonden actief waren.²⁵

De meeste van die acties waren fysiek en heel zichtbaar, maar zonder het wijdverspreide gebruik van elektronische communicatiemiddelen had het grootste deel ervan bijna zeker niet georganiseerd kunnen worden. En het succes van de acties, het feit dat ze media-aandacht kregen en de aandacht vestigden op de extreem vijandige manier waarop werkgevers en politie tegen de actievoerders reageerden, is onder meer te danken aan het verspreiden van livebeelden, opgenomen met smartphones en verspreid via sociale media. Ook sociale media hebben een forum geboden aan ernstige discussies over alternatieve sociale modellen die het waard zijn om campagne voor te voeren wanneer de wereld van de lockdown verlost is. Modellen die pleiten voor werknemerscoöperaties of die een wereldwijd basisinkomen voorstellen, waarin sprake is van alternatieven voor gevangenisstraffen of het creëren van groene banen.

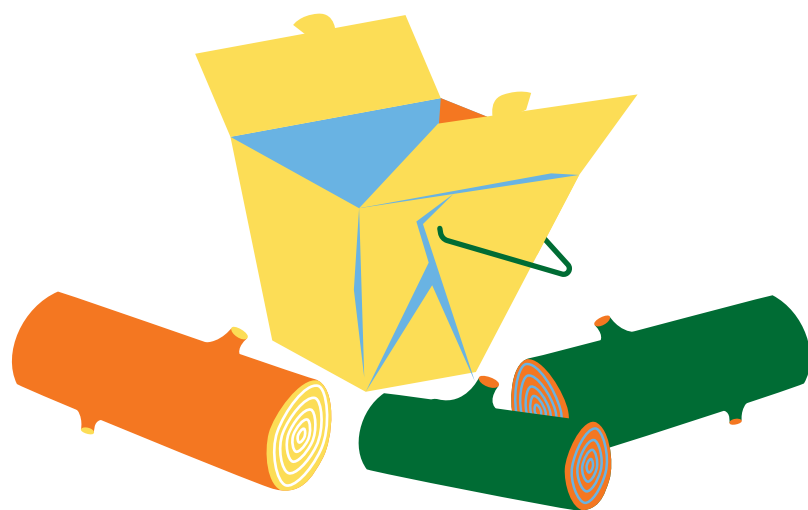
Jawel, tijdens de coronacrisis hebben we een ongeziene toename gekend van lokale, van de gemeenschap uitgaande grassrootsprojecten om samen te werken, initiatieven die vaak digitaal georganiseerd worden, bijvoorbeeld om voedsel te verdelen onder mensen die honger lijden, om geïsoleerde ouderen sociale steun te verlenen, om daklozen onderdak te bezorgen, om slachtoffers van huiselijk geweld een veilige haven te bieden of om op een alternatieve manier onderwijs te bieden aan kinderen die in lockdown zitten.²⁶ Veel mensen zijn geschokt door het onvermogen van de overheid om de mensen van de nodige middelen te voorzien om te overleven en zichzelf te beschermen. Ze staan versteld van het onverantwoordelijke gedrag en het egoïsme van de werkgevers en ze zijn woedend over de manier waarop de politie optreedt. Die verontwaardigde mensen beschikken over

nieuwe technologieën en zijn in staat daar creatief mee om te gaan, zeker nu sommigen van hen meer tijd hebben dan normaal. Zij keren de gevoeleloosheid van de neoliberale jaren de rug toe en vinden nieuwe energie en ideeën. Op die manier ontwikkelen ze modellen die vooruitkijken naar hoe de samenleving na COVID-19 er zou kunnen uitzien. En door die modellen concreet in te vullen stimuleren ze het besef dat die alternatieven uitvoerbaar zijn en helpen ze zo'n samenleving tot stand te brengen.

Conclusie

De geschiedenis van het kapitalisme verloopt altijd in twee fases, waarbij elke ontwikkeling de zaden bevat voor de vernieling van die ontwikkeling. Toen het technische aspect van arbeid het punt bereikte waarop het noodzakelijk was dat werknemers konden schrijven en rekenen, gebruikten de werknemers die nieuwe vaardigheden om zichzelf te organiseren en democratische vertegenwoordiging te eisen. Toen het ruimtelijke aspect van arbeid het punt bereikte waarop het kapitalisme snelle, internationale communicatiemiddelen nodig had om de arbeid te organiseren, leerden werknemers telegrammen en de telefoon gebruiken, en later e-mail, fax en tekstberichten, om contact te maken met anderen en ervaringen uit te wisselen. Nu hebben bedrijven wereldwijd werknemers die digitaal gemanaged worden en hebben die werknemers een smartphone of laptop nodig met daarop een app waarmee men ze kan opdragen om aan het werk te gaan, maar de werknemers kunnen die nieuwe technologieën ook gebruiken om het verzet te organiseren. En aangezien de verdere ontwikkeling van het kapitalisme innovatie vereist, zullen werknemers die experimenteren met die nieuwe manieren om dingen aan te pakken daar nieuwe ideeën uit putten en daar nieuwe toepassingen en organisatorische oplossingen voor bedenken. Zo kunnen ze hun vaardigheden, intelligentie en creativiteit aanwenden om alternatieve manieren te vinden voor hoe we met de economie en de samenleving kunnen omgaan en hoe we die kunnen organiseren. Wie wind zaait, zal storm oogsten.

Dit artikel verscheen oorspronkelijk in Socialist Register 57, oktober 2020 (red. Leo Panitch en Greg Albo).



- 1 Deze ontwikkelingen heb ik uitgebreider beschreven in *Labour in Contemporary Capitalism: What Next?*, Palgrave Macmillan, 2019.
- 2 Jennifer L. Schenker, "The Platform Economy", *The Innovator*, januari 2019.
- 3 "Global Parcel Delivery Market Insight Report", *Apex Insight*, 2020.
- 4 Tom Sasse, Benoit Guerin, Sarah Nickson, Mark O'Brien, Thomas Pope en Nick Davies, "Government Outsourcing: What has worked and what needs reform?", *Institute for Government*, 2019.
- 5 Ursula Huws, Neil H. Spencer, Matt Coates en Kaire Holts, "The Platformisation of Work in Europe: results from research in 13 European countries", *Foundation for European Progressive Studies*, Brussel, 2019.

- 6 Ursula Huws, Neil H. Spencer, en Matt Coates, "Platform Work in the UK 2016-2019", *Foundation for European Progressive Studies en Trade Union Congress*, 2019.
- 7 Tim Bowler, "Seafarers in limbo as coronavirus hits shipping", *BBC News*, 16 april 2020.
- 8 Joan Faus, "This is how coronavirus could affect the travel and tourism industry", *World Economic Forum with Reuters*, 17 maart 2020. Tripp Mickle en Preetika Rana, "A Bargain With the Devil" — Bill Comes Due for Overextended Airbnb Hosts", *Wall Street Journal*, 29 april 2020.
- 9 Ik heb dat onderscheid gemaakt in Ursula Huws, "Fixed, footloose, or fractured: Work, identity, and the spatial division of labour in the twenty-first century city", *Monthly Review* 57(10), 2006, pp. 34-44.
- 10 Haroon Siddique, "Key findings from Public Health England's report on COVID-19 deaths", *The Guardian*, 2 juni 2020.
- 11 "Coronavirus and homeworking in the UK labour market: 2019", *Office of National Statistics*.
- 12 Oscar Vargas Llave, "COVID-19 unleashed the potential for telework — How are workers coping?", *Eurofound*, 9 juni 2020.
- 13 Chuck Collins, Institute for Policy Studies, 18 juni 2020.
- 14 Jacob Kastrenakes, "Zoom saw a huge increase in subscribers — and revenue — thanks to the pandemic", *The Verge*, 2 juni 2020.
- 15 "Factsheet #2: COVID-19 & UK Public Procurement", Tussell, mei 2020; "Factsheet #4: COVID-19 & UK Public Procurement", Tussell, juli 2020.
- 16 "2019 Update on Strategic Suppliers", Tussell, maart 2020.
- 17 Ursula Huws, "Logged labour: a new paradigm of work organisation?", *Work Organisation, Labour and Globalisation* 10(1), 2016, pp. 7-26.
- 18 Moritz Altenried, "On the Last Mile: Logistical Urbanism and the Transformation of Labour", *Work Organisation, Labour & Globalisation* 13(1), 2019, pp. 114-29.
- 19 Camilla Cannon, "Recorded for Quality Assurance: The datafication of affect in the call-center industry", *Real Life*, 19 september 2019.
- 20 Robert Booth, "UK businesses using artificial intelligence to monitor staff activity", *The Guardian*, 7 april 2019.
- 21 Aaron Holmes, "Employees at home are being photographed every 5 minutes by an always-on video service to ensure they're actually working — and the service is seeing a rapid expansion since the coronavirus outbreak", *Business Insider*, 23 maart 2020.
- 22 Toegankelijk op 29 juni 2020 via: www.facebook.com/ADCUnion.
- 23 Carl Roper, "Trade union membership rises by 100,000 in a single year — but challenges remain", *TUC*, 30 mei 2019.
- 24 Lesley Riddoch, "Unions bliving amid national crisis", *The Scotsman*, 22 juni 2020.
- 25 Jason Koslowski, "A Historic Wave of Workers' Struggle is Sweeping the U.S. — and It's Speeding Up", *Left Voice*, 22 juni 2020. Voor het precieze aantal stakingen, zie Chris Brooks, "Fact Check: Have there been 500 wildcat strikes in June?", *organizing work*, 23 juni 2020, beschikbaar op www.organizing.work.
- 26 Er is niet voldoende ruimte om gedetailleerd in te gaan op de vele voorbeelden. Wie meer details wil kennen, vindt een uitgebreidere lijst op de Facebookpagina "Prefiguring a positive post-COVID society".