

## DE TOEKOMST VAN WERK NADER BEKEKEN: ONLINE- ARBEIDSBEURZEN OF "CROWDSOURCING": IMPLICATIES VOOR DE VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

### 1 Inleiding

In de jaren zeventig ontstond het besef dat het met behulp van een combinatie van informatie- en communicatietechnologieën mogelijk is om werk op andere plaatsen uit te voeren. In de jaren tachtig kwam de aandacht te liggen bij "telewerken", waarbij het werk niet op kantoor maar thuis wordt gedaan. In de jaren negentig werd duidelijk dat werk internationaal kan worden uitbesteed, een ontwikkeling die bekend is geworden als "offshore-outsourcing". In de eerste jaren van de 21e eeuw verschenen er grote internationale aanbieders van telemediadiensten die steeds meer gebruik maakten van zogenaamd "global sourcing", een verzamelnaam voor praktijken waarbij mensen uit verschillende delen van de wereld worden samengebracht om bepaalde diensten te verlenen ongeacht de locatie, op het moment dat de behoefte daaraan ontstaat. In het huidige decennium hebben deze ontwikkelingen een kritische massa bereikt waardoor werk nu op een totaal andere manier kan worden georganiseerd en gecoördineerd door onlineplatforms.

### 2 Wat is "crowdsourcing"?

De terminologie waarmee wordt geprobeerd deze nieuwe manieren van werken te kenmerken, is verwarrend: "sharing economy", "human cloud", "workforce on demand", "digital labour"... Onder "Crowdsourcing" wordt hier verstaan: *"betaald werk dat is georganiseerd via online-arbeidsbeurzen"*. Hieronder vallen allerlei werkvormen, die kunnen worden onderscheiden aan de hand van diverse criteria: status van het beroep (variërend van hooggeschoolde advisering tot routinematige microtaken); online- of offline-uitvoering (met onlinecoördinatie); de plaats van uitvoering (thuis, bij de werkgever of elders); de arbeidsstatus (werknemer of zelfstandige); en de vraag of het werk wordt uitgevoerd voor een onderneming of voor een particuliere opdrachtgever. Andere variabelen zijn de vraag of het werk de hoofdactiviteit betreft of dient als aanvullend inkomen, en de vraag hoe het wordt beloond (bv. periodiek salaris, uurtarief of stukloon).

### 3 Omvang van crowdsourcing

De term "crowdwerkers" is zeer divers en slecht gedefinieerd. Pogingen om in te schatten hoe groot het verschijnsel wereldwijd is, zijn nog nauwelijks ondernomen. Men zou bijvoorbeeld een schatting kunnen maken van het aantal platforms en het gemiddelde aantal actieve werkers per platform. Helaas zijn beide buitengewoon moeilijk te kwantificeren. Het aantal platforms is groot en neemt snel toe, daarnaast bestaat de kans dat het aantal geregistreerde werkers per platform in diverse opzichten onnauwkeurig is. Ten eerste kan het zijn dat van degenen die zich hebben geregistreerd er sommigen niet actief zijn; ten tweede kan iemand zich meerdere keren registreren onder verschillende identiteiten; en ten derde ligt het voor de hand dat velen zich op meerdere sites registreren, waardoor er bij het optellen van de getallen om tot een totaal te komen, er altijd sprake kan zijn van dubbeltelling.

Voor offlinewerk dat via crowdsourcing-platforms is georganiseerd, zijn statistische gegevens moeilijker te verkrijgen, deels omdat het niet van belang is voor de sites om het hele bestand te vermelden waarover zij wereldwijd beschikken.

Een andere crowdsourcing-categorie is die van werk verricht door medewerkers dat intern via crowdsourcing-achtige onlineplatforms is georganiseerd. Die categorie kan in grote lijnen als volgt

worden onderverdeeld: voltijds vast personeel dat wordt toegewezen aan "virtuele teams" voor projectwerk; en flexwerkers met een nulurencontract (of een andere vorm van flexibele werkafspraken) die worden ingezet wanneer dat nodig is ("just-in-time"). De statistische gegevens voor deze categorieën gaan schuil in algemene werkgelegenheidsstatistieken en het ontbreekt aan stelselmatig onderzoek naar de omvang ervan. Er is al veel geschreven over de veranderingen in de wijze van werkorganisatie en in werkgeverschap, wat erop wijst dat deze trends sterker worden, maar zonder duidelijke definities is het niet mogelijk om groeicijfers te extrapoleren. Bovendien zijn nulurencontracten (ook wel oproepcontracten) in veel landen in Europa niet bij wet erkend, zodat er geen gegevens zijn over de mate waarin er gebruik van wordt gemaakt.

Al met al kan worden gesteld dat er weliswaar duidelijk bewijs is dat crowdsourcing van arbeid in elk van deze categorieën op grote schaal voorkomt, maar dat er op dit moment geen betrouwbare schattingen zijn van de omvang ervan. Crowdwerkers zijn buitengewoon divers, en nader onderzoek is nodig om het demografische profiel met enige zekerheid te kunnen beschrijven.

## 4 Risico's van crowdsourcing voor de gezondheid en veiligheid

Doordat zowel de taken die door crowdwerkes worden verricht als de plaatsen waar zij die uitvoeren zo sterk uiteenlopen, zijn er ook allerlei risico's voor de gezondheid en veiligheid.

### 4.1 Lichamelijke risico's – onlinewerk

Computerwerk kan leiden tot stress en lichamelijke aandoeningen, zoals vermoeide ogen of aandoeningen van het houdings- en bewegingsapparaat. Werkgevers zijn verplicht risico's te beoordelen en passende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de arbeidsomstandigheden en de werkomgeving veilig zijn. In het geval van freelancewerk kan deze verplichting worden geëxternaliseerd, zodat het risico bij de freelancer komt te liggen. Hoewel dit nog niet is bevestigd door stelselmatig onderzoek, lijkt het zeer waarschijnlijk dat bij crowdsourcing niet wordt voldaan aan veel van de voorschriften op dit punt, bijvoorbeeld:

- er wordt gewerkt op een laptop of andere computer waarvan scherm, toetsenbord en muis niet beantwoorden aan de ergonomische eisen;
- er wordt thuis of in een openbare gelegenheid gewerkt op bijvoorbeeld een te hoge of te lage stoel of aan een verkeerd afgesteld werkvlak, wat ertoe leidt dat de werker een slechte houding aanneemt en aandoeningen van het houdings- en bewegingsapparaat ontwikkelt;
- er wordt gewerkt in een omgeving die onvoldoende verlicht of te rumoerig, vervuild, te druk, warm of koud is om prettig te kunnen werken;
- er zijn zodanig strakke termijnen of doelen gesteld dat het werk snel en zonder pauzes moet worden verricht, hetgeen vermoeide ogen, rsi-verschijnselen en werkstress in de hand werkt;
- de werker heeft een oogtest of speciale bril voor schermwerk nodig maar kan zich dit niet permitteren, of is zich niet bewust van de noodzaak daarvan, wat eveneens leidt tot vermoeide ogen en bijkomende problemen zoals hoofdpijn;
- de werker krijgt onvoldoende training, waaronder training in veiligheid en gezondheid op het werk.

### 4.2 Lichamelijke risico's – offlinewerk

Crowdsourcingwerk dat offline wordt verricht, speelt zich af in een ruimte die zich nog moeilijker in kaart laat brengen dan onlinewerk, zowel fysiek als juridisch. Sommige crowdwerkers zijn actief in beroepsgroepen die bekend staan om de risico's voor het personeel, zoals in de bouw. Andere activiteiten, zoals het besturen van een taxi, gaan gepaard met het gevaar van een overval en intimidatie door klanten. Ook in situaties waarin crowdwerkers diensten verrichten bij opdrachtgevers thuis, bestaat de kans op geweld of intimidatie, en kunnen zich bovendien allerlei ongelukken voordoen.

De fysieke gevaren voor offlinewerkers kunnen worden versterkt door een aantal factoren, zoals:

- gebrek aan training;
- gebrek aan certificering (of inzicht in de benodigde certificering) voor de aangeboden vaardigheden;
- gebrek aan kennis of begrip van de regelgeving (bij werker of opdrachtgever);
- gebrek aan een duidelijke omschrijving van het werk, waardoor situaties ontstaan waarin de werker (of de opdrachtgever) niet vooraf kan zeggen welke taken of welke hulpmiddelen, apparatuur of materialen nodig zijn;
- gebrek aan veiligheidsuitrusting en -kleding;
- druk om werk snel af te hebben, waardoor procedures voor veilig en gezond werken niet (goed) worden gevolgd en er geen pauzes worden genomen;
- onderbreking en afleiding, waardoor fouten ontstaan. Sommige daarvan kunnen extern zijn (bv. de aanwezigheid van kinderen of publiek) en sommige kunnen verband houden met de specifieke aard van crowdsourcing, bijvoorbeeld het feit dat werkers via een app meldingen ontvangen van het crowdsourcingplatform. Die risico's zijn met name groot wanneer de werker achter het stuur zit en iedere afleiding door een audiobericht of telefoonoproep ernstige gevolgen kan hebben;
- uitputting als gevolg van lange werktijden;
- blootstelling aan risico's die op een traditionele werkplek niet aanvaardbaar zouden zijn;
- bij werkgerelateerde ziekte: het probleem van het vaststellen van een oorzakelijk verband tussen werkgerelateerde blootstelling en de ziekte.

De synergetische effecten van al deze factoren samen kunnen leiden tot stoornissen in het houdings- en bewegingsapparaat en tot psychosociale verschijnselen, zoals werkstress.

### 4.3 Psychosociale risico's

Psychosociale risico's kunnen optreden in allerlei arbeidsomstandigheden die kenmerkend zijn voor crowdsourcing. Standaard preventieve maatregelen zijn mogelijk niet geschikt, omdat deze nieuwe werkvormen niet beantwoorden aan de traditionele functie-inhoud en werkomgeving. Die omstandigheden zijn onder meer:

- de onzekerheid van veel van het werk, aangezien een groot aantal crowdwerkers niet weet of ze de volgende dag of zelfs het volgende uur wel werk zullen hebben. Wat voor werk dat is, wanneer en zelfs of zij worden betaald (in sommige gevallen ontvangen ze in het geheel geen betaling omdat de opdrachtgever het werk als onaanvaardbaar bestempelt);
- de invloed die in veel vormen van crowdsourcingwerk uitgaat van de beoordeling door werk- of opdrachtgevers, want die beoordeling kan bepalen of iemand werk blijft krijgen en een redelijk tarief kan berekenen, maar ook of hij of zij in de database geregistreerd blijft staan;
- crowdwerkers moeten vaak op zeer korte termijn werk verrichten. Wie online actief is, kan een opdracht mislopen als er niet snel genoeg op de knop "accepteren" wordt geklikt. Offlinewerkers worden soms voor opdrachten opgeroepen via een app op hun mobiele telefoon, op het moment dat zij nodig zijn ("just-in-time") en soms in de wetenschap dat als ze te laat arriveren, de opdracht al aan een ander is gegund of is ingetrokken;
- doordat hun werk en andere activiteiten veelal door elkaar lopen, hebben crowdwerkers te maken met allerlei vormen van onderbreking en afleiding (bijvoorbeeld door kinderen, huisdieren of het publiek), wat hun concentratie niet ten goede komt;
- ook de intensiteit van het werk draagt bij aan psychosociale en lichamelijke aandoeningen. Online crowdwerkers werken mogelijk met krappe deadlines (meer gespecialiseerde freelancers) of volgens een laag stukloon voor microtaken (laaggeschoold administratief werk), terwijl offlinewerkers opdrachten tegen een vaste vergoeding uitvoeren en dus zo snel mogelijk

met de volgende opdracht verder willen gaan; in alle gevallen zal men geneigd zijn snel door te werken, zonder pauzes te nemen;

- crowdwerkers worden vaak ingezet om aanstootgevende inhoud op internet te markeren. Het ligt voor de hand dat het herhaaldelijk moeten bekijken van pornografische, sadistische of gewelddadige beelden psychologisch zijn tol eist;
- zoals andere verleners van persoonlijke diensten ervaren crowdwerkers die offline bij mensen thuis werken de druk die hoort bij het verrichten van emotioneel veeleisend werk;
- in veel gevallen worden verzekeringskosten en het risico van het verzekeren van gezond en veilig werk geëxternaliseerd naar de crowdwerker. In Europa verschilt het per land in hoeverre de omstandigheid dat iemand geen vaste baan heeft, bepalend is voor de toegang tot en de kosten van gezondheidszorg. Maar ook als de gezondheidszorg gratis is, kunnen velen te maken krijgen met een gebrek aan inkomsten wanneer zij door ziekte of een ongeval geen werk kunnen verrichten. Verder komen zij mogelijk niet in aanmerking voor andere regelingen, zoals zwangerschaps- of ouderschapsverlof. De afwezigheid van dergelijke regelingen zorgt niet alleen voor meer onzekerheid, maar ook voor een psychologische belasting die doorwerkt in gezinsleven en werk;
- crowdwerkers die niet direct in contact staan met de uiteindelijke opdrachtgever hebben daardoor als individu of collectief geen stem. Zelfs als het onlinewerk wordt verricht door "virtuele teams" van eigen medewerkers, zullen veel van deze effecten zich doen voelen, als gevolg van de geografische afstand tot de werkgever. De crowdwerker is geïsoleerd, moet alles zelf regelen, heeft weinig of geen sociale ondersteuning en moet geheel zelfstandig te werk gaan - dit alles draagt bij tot de psychosociale risico's;
- tot slot onttrekt niet alleen het werk zich aan controle en toezicht, maar ook het gedrag. Zo zou een crowdwerker onder invloed van stress asociale en/of gezondheidsbedreigende gewoonten kunnen ontwikkelen (bv. een alcohol- of drugsverslaving), die in een reguliere werksituatie door de werkgever zouden worden opgemerkt maar snel kunnen escaleren als niemand ervan op de hoogte is.

## 5 Onopgeloste vraagstukken

De snelle groei van online-arbeidsbeurzen gaat samen met belangrijke nieuwe uitdagingen, op zowel conceptueel als regelgevingsgebied. Net als het Comité van hoge functionarissen van de arbeidsinspectie (SLIC) zijn sommige landen in Europa gestart met overleg over deze nieuwe manier van werken, maar er is nog veel onbekend. Enkele onopgeloste vraagstukken:

### 5.1 De status van online-arbeidsbeurzen

Online-arbeidsbeurzen nemen diverse vormen aan en zijn derhalve moeilijk in te delen. Moeten ze bijvoorbeeld worden gezien als uitzendbureau, arbeidsbureau, maatschappelijke onderneming, dienstverlener (verlener van bijvoorbeeld taxi-, schoonmaak- of zorgdiensten), advertentieplatform of alleen als online-adressenbestand? Pas als het antwoord hierop is gegeven, kan worden bepaald welke regelgeving van toepassing zou moeten zijn.

### 5.2 Wie is de werkgever?

Gezien de verschillende modellen en nationale wetgevingen is er geen sluitend antwoord op deze vraag mogelijk. Als online-platforms intern door ondernemingen worden gebruikt om hun eigen personeel te beheren, zijn er maar twee partijen, namelijk de werkgever en de werknemer, en is de hamvraag of de werknemer dezelfde rechten heeft als andere medewerkers. In overige gevallen zijn er doorgaans minstens drie partijen betrokken bij iedere transactie die via een van deze platforms loopt, namelijk de opdrachtgever, de online-tussenpersoon en de werker. Bij platforms die freelancers en opdrachtgevers



bij elkaar brengen, is de zelfstandige status van de freelancer doorgaans duidelijk. De meest omstreden gevallen zijn die waarbij laaggeschoold werk online wordt gecoördineerd.

Ondanks de onduidelijke situatie in Europa lijkt het aannemelijk dat in veel lidstaten werkers die via onlineplatforms fysieke arbeid of laaggeschoold administratief werk verrichten, zouden kunnen worden gezien als werknemers van die platforms. In het geval van hoogopgeleide freelancers zou met behulp van nadere controles moeten worden vastgesteld of de werker volgens de nationale wetgeving echt zelfstandig is. Een oplossing van dit vraagstuk is cruciaal voor de veiligheid en gezondheid op het werk, omdat de verantwoordelijkheidsverdeling onzeker blijft zolang niet duidelijk is wie de werkgever is.

### 5.3 Verzekering en juridische aansprakelijkheid

Voor offlinewerk bij de opdrachtgever thuis is de vraag wie er verantwoordelijk is als er een ongeval gebeurt. Hoe kunnen werkgerelateerde ziekten worden herleid tot werkgerelateerde risico's en wie is er verantwoordelijk in het geval van beroepsziekten? Vallen die onder de verzekering van de opdrachtgever bij wie de werker thuis diensten verleent, of onder die van het platform, of kan de werker zelf verantwoordelijk worden gehouden? Wat als de werker op weg van of naar het werk een ongeluk krijgt? Wie is er, in het geval van onlinewerk, verantwoordelijk als een artikel dat iemand via een onlineplatform in opdracht schrijft, lasterlijk blijkt te zijn? Er zijn weliswaar onlineplatforms waarop duidelijke verklaringen over verzekering en aansprakelijkheid staan (meestal in de vorm van afwijzingen van aansprakelijkheid) maar dat geldt zeker niet voor alle gevallen. Sommige platforms stellen de bezoeker gerust met de mededeling dat verzekering is geregeld.

### 5.4 Toepasselijkheid van EU-richtlijnen en nationale regelgeving inzake arbeidsrecht

Onzekerheid is er ook wat betreft de wijze waarop regelgeving op nationaal en EU-niveau, zoals richtlijnen over werktijden, deeltijdwerk, uitzendwerk, zwartwerk, gelijke beloning en gelijke behandeling en ouderschapsverlof moet worden toegepast. Van bijzonder belang is Richtlijn 91/383/EEG betreffende de veiligheid en gezondheid op het werk van werknemers met arbeidsbetrekkingen voor bepaalde tijd of uitzendarbeid-betrekkingen dezelfde bescherming genieten als andere medewerkers. Het is moeilijk al deze richtlijnen toe te passen op online-arbeidsbeurzen als er onduidelijkheid bestaat over hun juridische status en die van hun personeelsbestand.

Op nationaal niveau bestaan er vergelijkbare vragen over de toepasselijke regelgeving, bijvoorbeeld inzake minimumloon, gelijke behandeling, aftrek van belastingen en volksverzekeringen, en veiligheidsvoorschriften. Een bijzonder belangrijke vraag is welke vormen van sociale bescherming er zijn voor crowdwerkers, hoe kan worden vastgesteld of zij ervoor in aanmerking komen en hoe zij aanspraak kunnen maken op hun rechten.

### 5.5 Consumentenbescherming en openbare veiligheid

Vragen over veilige en gezonde manieren van werken in openbare ruimten of particuliere woningen kunnen relevant zijn voor zowel de werker als het algemene publiek. Het is echter niet altijd duidelijk of zij betrekking hebben op de openbare veiligheid en dus moeten worden beantwoord aan de hand van regelgeving voor de bescherming van het milieu of de volksgezondheid, of meer specifiek op arbeidszaken of consumentenbescherming. In veel landen heeft deze vraag praktische implicaties, omdat het van het antwoord afhangt welk orgaan belast moet worden met inspectie, klachtenafhandeling en handhaving.

### 5.6 Accreditering van kwalificaties en beroepsverantwoordelijkheid

Veel onlineplatforms bieden diensten van werkers met bepaalde vaardigheden aan. Het is echter niet altijd duidelijk of zij daadwerkelijk beschikken over de betrokken kwalificaties of wie er verantwoordelijk voor is voor de verificatie. Die vraag heeft implicaties voor de beroepsverantwoordelijkheid en is vooral

belangrijk wanneer wettelijk is vastgelegd dat beroepsbeoefenaren de desbetreffende certificaten moeten hebben (bv. medische diensten, elektrische installatie) of dat er moet worden gecontroleerd op veroordelingen (bv. wegens diefstal of gevaarlijk rijgedrag). Sommige, maar zeker niet alle, platforms vermelden dat alle ingeschreven werkers volledig zijn gescreend (hoewel er niet altijd bij staat hoe). Waar die controles ontbreken, kunnen gevaarlijke situaties ontstaan voor de veiligheid en gezondheid van de werker, en die van opdrachtgevers en het algemene publiek.

## 6 Afsluitende opmerkingen

De opkomst van online-arbeidsbeurzen roept belangrijke vragen op voor regelgevers, werkgevers en de sociale partners. Het lijkt waarschijnlijk dat ook delen van de arbeidsmarkt die niet direct betrokken zijn bij crowdsourcing, er op een aantal manieren indirect gevolgen van kunnen ondervinden. Voorbeelden zijn de druk om prijzen of lonen te verlagen om te concurreren met de diensten van onlineplatforms, waarbij met name kleine en middelgrote ondernemingen (het midden- en kleinbedrijf kwetsbaar zijn).

Europese beleidsmakers wacht een aantal moeilijke beslissingen over hoe, en in welke mate, de "deeleconomie" zou moeten worden gestimuleerd en gereguleerd. Wat zeker is, is dat crowdsourcing belangrijke nieuwe kansen voor de samenleving en de economie, maar ook risico's met zich brengt. De kansen zijn onder meer:

- toegang tot werk voor degenen die anders buitengesloten zouden blijven (bv. mensen met een handicap, mensen in ontwikkelende economieën);
- toegang tot betaalbare diensten voor consumenten wanneer zij die nodig hebben ("just-in-time");
- nieuwe kansen om werk en privéleven flexibel te combineren;
- toegang tot de markt tegen lage kostprijs voor nieuwe bedrijven of firma's die nieuwe producten of diensten uitproberen, wat gunstig is voor groei en concurrentievermogen;
- maatschappelijke vernieuwing;
- creativiteit en zelfexpressie, alsmede nieuwe culturele producten en diensten; en
- bijdrage tot de consolidering van een digitale interne markt in Europa.

De risico's zijn onder meer:

- wijidverbreide ontwijking van bestaande regelgeving die is bedoeld om werkenden en consumenten te beschermen;
- gezondheids- en veiligheidsrisico's voor werkenden en consumenten;
- marktverstoring voor bestaande diensten (huisvesting, vervoer, enz.);
- toenemende onzekerheid;
- bedreiging voor werkgevers in Europa doordat elders gevestigde bedrijven hun diensten voor lagere prijzen aanbieden;
- verlies van kwaliteitszorg (zoals de mogelijkheid om producten en kwalificaties op echtheid te controleren); en
- mogelijke ontrafeling van het regelgevingskader van de Unie.

De uitdaging voor beleidsvormers bestaat erin een evenwicht te zoeken en vast te stellen met welke interventies het mogelijk is de risico's te beperken en de kansen te stimuleren. Daartoe zullen beleidsmakers moeten kunnen beschikken over nauwkeurige informatie over de schaal van crowdsourcing, de uiteenlopende aard van de betrokken activiteiten, de juridische en contractuele voorwaarden waaronder zij worden verricht, de kenmerken van crowdwerkers, hun werkomstandigheden, de omgeving waarin zij werken en de daarmee samenhangende risico's voor henzelf, hun opdrachtgevers en het algemene publiek.

*Dit discussiestuk is gebaseerd op een samenvatting van een langer artikel dat professor Ursula Huws heeft geschreven in opdracht van EU-OSHA, en bevat de reacties die van het netwerk van focal points van het agentschap zijn ontvangen tijdens een [seminar](#) in Bilbao op 11 juni 2015.*