

Het algoritme de baas

De afgelopen anderhalf jaar van thuiswerken hebben een revolutie ontketend op het gebied van software om werkenden te monitoren. Werkgevers kunnen eenvoudig, goedkoop en vaak ongemerkt volgen wat thuiswerkers op hun computer doen. Niet leuk voor werkenden, en vaak ook niet toegestaan. Bij praktisch productiewerk is algoritmisch management al langer staande praktijk; daar is deze vooral gericht op het verhogen van de arbeidsproductiviteit.

THIJMEN ZOOMER & BERT OTTEN

Beiden lid van de werkgroep Arbeid van de WBS

Regelmatig komen er berichten in het nieuws over schrijnende werkomstandigheden in grote logistieke pakhuizen. Een undercover journalist heeft in het Verenigd Koninkrijk aan het licht gebracht dat twee derde van de magazijnmedewerkers van Amazon wv-bezoek overslaat omdat anders het target van 120 producten per uur niet gehaald wordt. Sommige medewerkers plasten uit noodzaak in een flesje.¹

Ook in Nederland spelen soortgelijke tafelen zich af. Bij PostNL moeten werknemers elk uur 854 pakketten sorteren. Dit is één pakket per 4,2 seconden. Dit tempo is ziekmakend hoog en resulteert in allerlei klachten aan de polsen, schouders, ellebogen en rug.² De distributiecentra worden in de regel bemand door personeel met flexibele arbeidscontracten. Voor hen betekent het niet behalen van de targets einde arbeidscontract, of niet meer opgeroepen worden.

De rode draad die deze slechte werkomstandigheden aan elkaar verbindt is het digitaal meten van de arbeidsproductiviteit.

Waar vroeger de arbeidsproductiviteit van werknemers alleen beoordeeld kon worden via toezicht door managers, kan het nu ook gemeten worden door software. In de pakhuizen of fabriekshallen worden werknemers gemonitord door middel van camera's, registraties van productiemachines of zelfs door *wearables* zoals een Fitbit: een apparaat dat om de pols wordt gedragen en dat bijvoorbeeld het aantal stappen meet dat iemand maakt.³

De automatisering van de arbeidscontrole maakt het mogelijk werknemers nog nauwer, volcontinue en kostenefficiënt in de gaten te houden. Vervolgens kunnen ze met behulp van targets, of door een met een algoritme opgestelde instructies, worden aangestuurd om harder te werken. Deze praktijk staat bekend als algoritmisch management en wordt steeds effectiever dankzij innovaties in artificial intelligence en het beschikbaar komen van grote hoeveelheden data.

Algoritmisch management beperkt zich niet tot praktisch geschoold werk of fysiek werk. Ook de ontwikkeling van digitale

arbeidsmonitoring van kantoorpersoneel ontwikkelt zich in rap tempo. De gigantische toename van het thuiswerken in coronatijd heeft geleid tot een grote stijging van het aanbod van software om arbeid te monitoren. Softwarevergelijkingswebsite Capterra berekende dat de vraag naar arbeidsmonitoringssoftware sinds de coronapandemie met 58% is gestegen.⁴ Veel werkgevers hebben blijkbaar weinig vertrouwen in de arbeidsethos van hun werknemers en kiezen voor controle. De vakbond CNV is hierover bezorgd en heeft een rondvraag uitgezet onder 1200 leden. Hieruit blijkt dat 14% van de respondenten weet dat ze door hun werkgevers gemonitord wordt om te controleren of ze thuis wel aan het werk zijn.⁵

Ook platformwerkers worden in de regel aangestuurd en gecontroleerd door een algoritme. Uber en Deliveroo hebben geen centrale met menselijke leidinggevenden die de chauffeurs of bezorgers van opdracht naar opdracht sturen, maar werken met algoritmes. Dat hier de menselijke leidinggevende is vervangen door een algoritme betekent echter niet dat er geen gezagsrelatie meer bestaat tussen werkgever en werknemer. Recent heeft de Rechtbank van Amsterdam uitgesproken dat chauffeurs die zich in persoon met Uber hebben verbonden en die via de Uber-app passagiers vervoeren, onder de cao Taxivervoer vallen. De rechtsverhouding tussen Uber en deze chauffeurs voldoet namelijk aan alle kenmerken van een arbeidsovereenkomst.⁶ Dankzij dergelijke uitspraken zijn Uber en ook maaltijdbezorgdienst Deliveroo nu aangemerkt als werkgevers, en krijgt Nederland een aantal grote werkgevers erbij die werknemers aansturen door middel van algoritmisch management.

De gevolgen van algoritmisch management zijn aanzienlijk. In plaats van kwaliteit, komt de nadruk in arbeidsrelaties meer op kwantiteit te liggen. Werknemers worden aangestuurd door algoritmes die geen weerwoord dulden, die hun autonomie wegnemen, die zelflerend en niet inzichtelijk zijn. Dat ondermijnt de arbeidsvreugde.

Volgens onderzoek van Valerio De Stefano veroorzaakt de opkomst van algoritmisch management een hogere werkdruk en meer micromanagement.⁷ De Stefano schetst een nieuwe extreme vorm van Taylorisme, waarin elk snippertje informatie wordt gebruikt om werknemers te disciplineren tot maximale productiviteit. Werkgevers zullen algoritmisch management legitimeren als een objectieve aanpak waarin elke werknemer eerlijk en naar dezelfde maatstaven wordt beoordeeld. Het is immers 'data gedreven' en er komt geen persoonlijke mening van managers bij kijken. Dit is echter verre van waar.

Algoritmisch management beperkt zich niet tot praktisch geschoold of fysiek werk

Algoritmes die zich baseren op arbeidsmonitordata veroorzaken foutieve beoordelingen, aangezien het dataverzamelingsproces altijd 'ruis' of incorrecte informatie bevat. Daarbovenop kan er zelfs met perfect gemeten data statistische discriminatie plaatsvinden: individuen kunnen beoordeeld worden op basis van groepen waarmee zij persoonskenmerken delen, waardoor zij ten onrechte benadeeld worden. Als in de dataset vrouwen bijvoorbeeld vaker verzuimen dan mannen, kan het algoritme elke vrouw behandelen alsof zij een groter verzuimrisico heeft.

Voor werknemers is het onduidelijk welke vooroordelen of foutieve beoordelingen in het algoritme zitten, want zij kunnen het algoritme niet inzien. Ze kunnen bij een duidelijke foutieve beoordeling ook geen weerwoord bieden bij een manager. Onder de noemer van 'objectieve beoordelingen' worden werknemers vervreemd van het beoordelingsproces

en wordt hen de mogelijkheid tot inspraak ontnomen. Dit maakt hun politieke positie zwakker.

Expansie algoritmisch management

We staan aan de vooravond van een grote expansie van algoritmisch management. Online bieden aanbieders van monitoringssoftware tegen elkaar op om bedrijven te verleiden hun product aan te schaffen. Amazon adverteert onder andere met software voor 'activiteitsherkenning' en 'het identificeren van bottlenecks'.⁸ Een gitaarfabrikant die deze software gebruikt is er zeer positief over: 'Dankzij AWS Panorama kunnen we meten hoe lang het duurt voordat een werknemer een taak heeft afgerond en zodoende de efficiëntie optimaliseren (...).'

Ook voor Nederlandse werkgevers wordt de drempel steeds lager dergelijke software te gaan gebruiken, ook als ze klein zijn en niet over een eigen IT-afdeling beschikken. Even googelen levert bijvoorbeeld een hit op van Refog Employee Monitoring Software: 'Refog Employee Monitoring Software registreert en controleert de activiteiten van uw werknemers en biedt u ter plaatse en op afstand toegang tot de logs van werknemers en computerschermen in realtime. De louter softwarematige oplossing kan in slechts enkele minuten worden geïnstalleerd en vereist geen andere hardware dan een normale pc. Voor de succesvolle configuratie en uitvoering van Refog Employee Monitoring Software zijn geen speciale toezichtvaardigheden of beveiligingsopleiding vereist.'⁹ Het verkooppraatje luidt verder: 'Werknemers presteren doorgaans beter wanneer ze onder toezicht staan of zelfs wanneer ze denken dat ze onder toezicht staan. Refog Employee Monitoring Software verwezenlijkt dit doel door de werkomgeving van uw werknemers, oftewel hun computers, continu te controleren.'

Dit is slechts een van de vele arbeidsmonitoringsprogramma's die werkgevers kunnen aanschaffen om de activiteitenpatronen van

werknemers te registreren, bij te houden welke websites ze bezoeken en welke programma's ze gebruiken. Het arbeidsmonitoringsprogramma dat in de afgelopen tijd de grootste schrik heeft veroorzaakt komt van Microsoft. Microsoft had zijn bestaande office softwarepakket (met onder andere Word, Excel, Teams en Outlook) uitgebreid met meetinstrumenten die inzage geven in de activiteiten van werknemers.¹⁰ Hierdoor kunnen werkgevers meten hoeveel e-mails de werknemers verzenden, wie ze benoemen in deze e-mails en hoe vaak ze gebruikmaken van de chatfunctie. De gegevens zijn inzichtelijk op individueel niveau en monden uit in een productiviteitsscore. Na publieke verontwaardiging krabbelde Microsoft terug en is deze tool aangepast. Het was niet de bedoeling geweest om arbeidsmonitoringssoftware te maken, maar om werkgevers inzicht te geven in het computergebruik tijdens coronapandemie.

Blinde vlek

Bij de Autoriteit Persoonsgegevens komen voorsnog weinig klachten binnen over de nieuwe arbeidsmonitoringstechnieken. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat werknemers zich niet realiseren dat arbeidsmonitoring grensoverschrijdend kan zijn. Werknemers weten vaak niet goed wat hun rechten zijn en weten vaak ook helemaal niet dat ze online gemonitord worden.

Het is niet de eerste keer dat de gezagsverhoudingen op de werkvloer ingrijpend worden beïnvloed door technologie. In feite is dat een voortdurend proces. Denk aan de typkamers die tot de jaren tachtig van de vorige eeuw bestonden, voordat tekstverwerkingcomputers breed beschikbaar kwamen. Ook deze ontwikkeling veranderde het gezag en het toezicht op de arbeid ingrijpend.

Maar de komst van algoritmisch management gaat nog veel verder: het werkgeversgezag wordt hierbij ingewisseld voor technisch toezicht, waardoor de intermenselijke verhoudingen — de arbeidsverhoudingen — veelal

wegvallen. De rechten en plichten rond de arbeidsrelatie, waar al onze arbeidswetgeving op is gebaseerd, komt hierdoor in een vacuüm terecht. Omdat arbeidsrecht veelal arbeidsbescherming behelst, heeft dit grote gevolgen voor de rechtspositie van de werknemer.

In opdracht van minister van Binnenlandse Zaken Kaja Ollongren is door de Universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar de effecten van algoritmen op onze grondrechten en is door oud-Kamerlid Jan Middendorp (VVD) in 2019 de initiatiefnota *Menselijke grip op algoritmen* ingediend.¹¹ Maar noch het onderzoek, noch de initiatiefnota besteedt serieuze aandacht aan de toepassing van algoritmes op de werkvloer en de gevolgen daarvan voor arbeidsrelaties. Het ontbreekt op dit terrein aan grondig onderzoek, aanpassing van wetgeving en handhaving. Een blinde vlek die om maatregelen vraagt.

Privacywetgeving

Een houvast voor werknemers die moeite hebben met het algoritmisch management van hun werkgever biedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG gaat uit van het principe dat alle verwerkingen van persoonsgegevens een inbreuk vormen op de privacy. Er moet een goede reden zijn voor bedrijven om op dat beginsel een uitzondering te kunnen maken.

Werkgevers mogen niet zomaar en naar eigen inzicht persoonsgegevens, zoals de productiviteitsgegevens van individuele werknemers, verzamelen en in een beoordelingssysteem gebruiken, of voeren aan een algoritme. De AVG kent een beperkt aantal redenen die de verwerking van persoonsgegevens wel mogelijk maakt. Eén daarvan is dat de persoon in kwestie hiermee heeft ingestemd. Maar omdat werknemers door hun afhankelijkheid van de werkgever niet vrij zijn om hun instemming te weerhouden, ziet de Autoriteit Persoonsgegevens een dergelijke instemming in het geval van werknemers niet als een geldig argument.

Wat de werkgever wel met succes kan aanvoeren is dat hij een 'gerechtvaardigd belang' voor het arbeidsmonitoringssysteem heeft. Maar onder een 'gerechtvaardigd belang' kan volgens de Autoriteit Persoonsgegevens niet verstaan worden '(...) zuiver commerciële belangen, winstmaximalisatie, het zonder gerechtvaardigd belang volgen van het gedrag van werknemers (...)'.¹²

En zelfs als een werkgever zich op de gerechtvaardigd belang-uitzondering zou willen beroepen, zal hij in een 'data protection impact assessment'-document moeten uitleggen waarom zijn belang boven het belang van de privacybescherming van zijn werknemers gaat. Het streven naar een grotere efficiëntie zou immers ook heel goed op een andere wijze behaald kunnen worden, bijvoorbeeld op basis van geanonimiseerde gegevens.

De regels van de AVG zijn streng, maar werknemers blijken er in de praktijk nauwelijks een beroep op te doen. En de Autoriteit Persoonsgegevens heeft niet de capaciteit om werkgevers hier proactief op te controleren. Voor werkgevers is de pakkans in de praktijk dus klein, ook omdat veel werknemers waarschijnlijk helemaal niet weten dat hun werkgevers gebruikmaken van algoritmisch management.

Dit is op zich geen verrassing, want de Autoriteit Persoonsgegevens is niet in het leven geroepen voor handhaving op het gebied van arbeid. Waar de Autoriteit Persoonsgegevens wel zou kunnen helpen, is het opstellen van expliciete richtlijnen rond het gebruik van algoritmisch management. Dan wordt het voor werknemers, werkgevers, ondernemingsraden, vakbonden en rechters ook duidelijk wat niet mag, en wat de eisen zijn om algoritmisch management wel toe te passen.

Helaas lijkt het onderwerp van algoritmisch management voorlopig niet in het vizier van de Autoriteit Persoonsgegevens te zijn. De nieuwe richtlijnen die de Autoriteit Persoonsgegevens heeft opgesteld met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens met AI en algoritmes benoemen de arbeids-

relatie niet expliciet.¹³ Daarnaast geeft de Autoriteit aan vooral een voorlichtingsfunctie op het gebied van algoritmes te vervullen. Zij zal niet de partij zijn die de regels omtrent algoritmisch management handhaaft op de werkvloer.

De rol van vakorganisaties en de ondernemingsraad

Op het gebied van handhaving kunnen we meer verwachten van de vakorganisaties. Deze hebben al met regelmaat aandacht gevraagd voor de negatieve aspecten van algoritmisch management op het werk. Naast de rechtszaken over de gezagsverhouding bij de toepassing van algoritmes door platformondernemingen, pleiten zij voor aanpassing van wetgeving en meer handhaving.

De ondernemingsraad heeft op grond van artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden het instemmingsrecht bij besluiten die onder andere betrekking hebben op regelingen ten aanzien van personeelsbeoordeling en personeelsvolgsystemen.¹⁴ Met de komst en groei van algoritmisch management wordt dus een extra beroep gedaan op de alertheid en kennis van de ondernemingsraad. Belangrijke toetspunten zijn hierbij: de noodzaak van het gebruik van algoritmen, de effecten voor de privacy van werkenden, de productienormen en de arbeidsomstandigheden. Zo mogen volgens artikel 22 van de AVG personen niet worden onderworpen aan geautomatiseerde besluitvorming, gebaseerd op gegevens die aanzienlijke gevolgen hebben (zoals beoordelingen op het werk).

Vaak is er bij de introductie van digitale systemen onvoldoende oog voor dit soort bijeffecten. Een algoritme is wat dat betreft een *black box*. De centrale ondernemingsraad van Vopak zag de negatieve bijeffecten gelukkig wel tijdig toen de directie van dat bedrijf om veiligheidsredenen een digitaal pasjessysteem wilde invoeren waarbij iedere beweging van werknemers en bezoekers gevolgd kon worden. Een dergelijk systeem heeft

een grotere impact dan louter het borgen van de veiligheid en daarom is instemming nodig van de ondernemingsraad. De centrale ondernemingsraad van Vopak wilde onder andere weten welke data uitgeschakeld kunnen worden en welke functies later kunnen worden aangebracht zoals een chip die geluid op kan nemen.¹⁵ Het overleg tussen de directie en de centrale ondernemingsraad van Vopak over het digitale pasjessysteem is nog gaande en de ondernemingsraad heeft derhalve geen instemming verleend.

De vraag naar arbeidsmonitoringssoftware is enorm gestegen

De ondernemingsraden zullen beter gefaciliteerd moeten worden om hun taak ten aanzien van algoritmisch management uit te kunnen voeren. Wij denken hierbij aan een aantal concrete voorstellen:

- ▶ Ondernemingsraden en werknemers moeten beter ondersteund en voorgelicht worden door de Autoriteit Persoonsgegevens over de regels rond algoritmisch management op de werkvloer.
- ▶ Maak het gebruik van een algoritme onderdeel van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) die met de ondernemingsraad moet worden besproken.
- ▶ De ondernemingsraad heeft op grond van artikel 16 van de WOR het recht om een deskundige in te schakelen. De vakbeweging zou een initiatief kunnen nemen tot het opzetten van een netwerk van ict-deskundigen – zoals deze ook bestaan voor economen en juristen – die ondernemingsraden en de vakbeweging kunnen bijstaan bij vraagstukken op het gebied van algoritmisch management.

Een agenda voor algoritmes & arbeidsrelaties

Het huidige arbeidsrecht verhoudt zich onvoldoende tot de schadelijke aspecten van algoritmisch management op het werk. Bovendien is er geen aangewezen overheidsinstantie die de verantwoordelijkheid draagt en wetgeving handhaaft op dit terrein. Zowel de arbeidsinspectie als de Autoriteit Persoonsgegevens lijkt het probleem onvoldoende in het vizier te hebben.

Om deze redenen pleiten wij voor een agenda voor algoritmes & arbeidsrelaties. De Tweede Kamer kan hier het initiatief in nemen. Deze agenda kan bestaan uit:

- ▶ Een gedegen onderzoek naar risico's en effecten van algoritmes in arbeidsrelaties.
- ▶ Een inventarisatie van lacunes in het arbeidsrecht gevolgd door concrete voorstellen voor verbetering, waarin ook versterking van de rechten van de ondernemingsraden aan bod komt.
- ▶ De oprichting van een structureel samenwerkingsverband tussen de Arbeidsinspectie en de Autoriteit Persoonsgegevens, zodat kennis over de arbeidsrelatie en privacy gebundeld kan worden. Dit samen-

werkingsverband moet kunnen rekenen op voldoende budget en mankracht om effectief te handhaven.

- ▶ Een rapportageverplichting voor werkgevers met betrekking tot de data die ze verzamelen en algoritmes die ze gebruiken met betrekking tot hun werknemers. Werknemers zouden er altijd van op de hoogte gesteld moeten worden als ze gemonitord worden met een algoritme, en ze zouden inzicht moeten hebben in de data die er van hen verzameld wordt en hoe die wordt gebruikt in een algoritme.

In 2014 publiceerde de Wiardi Beckman Stichting het Jaarboek De gelukkige onderneming waarin al melding werd gemaakt van de steeds groeiende invloed van ict op de arbeidsrelatie, zonder nog expliciet in te gaan op algoritmisch management. Net als de redacteuren van dat jaarboek zien wij de noodzaak in van een agenda voor een gelukkige plek voor de arbeid die 'niet voorkomt uit nostalgie of een diepe wens oude structuren te herstellen maar uit de noodzaak om de economie te humaniseren'.¹⁶ Anders gezegd: we willen een economie waar geen enkele werknemer zich door algoritmisch management genooddaakt voelt om in een flesje te plassen.

Noten

- 1 Van Eyken, K. (2018, 17 april). *Werknemers Amazon plassen in flessen*. Algemeen Dagblad.
- 2 Bremmer, D. (2018, 3 april). *Het 'ziekmakende' werkregime bij PostNL: elke 4 seconden een pakketje sorteren*. Algemeen Dagblad.
- 3 Rowland, C. (2019, 16 februari). *With fitness trackers in the workplace, bosses can monitor your every step — and possibly more*. Washington Post.
- 4 NOS (2021, 9 april). *Gluurapparatuur' in trek door thuiswerken, vakbonden bezorgd*. Nos.nl.
- 5 Ibid.
- 6 Rechtbank Amsterdam. (2021, 13 september). ECLI:NL:RBAMS:2021:5029.
- 7 De Stefano, V. (2019). *Negotiating the Algorithm: Automation, Artificial Intelligence, and Labor Protection*. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 41, p 15.
- 8 Zie: aws.panorama.com.
- 9 Zie: refog.com.
- 10 Morse, J. (2020b). *Microsoft waters down 'productivity score' surveillance tool after backlash*. Mashable.
- 11 Vetzo, M.J., Gerards, H. & Nehmelman, R. (2019). *Algoritmes en grondrechten*. Boom Juridisch; Middendorp, J. (2019). Initiatiefnota: Menselijke grip op algoritmen.
- 12 Autoriteit Persoonsgegevens. (2020). *Toezicht op AI & Algoritmes*.
- 13 Autoriteit Persoonsgegevens. (2019). *Normuitleg grondslag 'gerechtvaardigd belang'*.
- 14 Zie: Wet op de ondernemingsraden.
- 15 FD. (2019, 20 november). *Onrust binnen Vopak over digitaal werken van werknemers*. Financieel Dagblad.
- 16 Becker, F. & Hurenkamp (red.). (2014). *De gelukkige onderneming. Arbeidsverhoudingen in de 21ste eeuw*. Van Gennep & WBS.