



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de handelswetenschappen

Masterthesis

De Gig economie en het welzijn van Giggers: een kwalitatieve studie

Niklas Engelhard

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de handelswetenschappen, afstudeerrichting ondernemerschap en management

PROMOTOR :

Prof. dr. Frank LAMBRECHTS

COPROMOTOR :

Mevr. Liesbeth Vandenrijt



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

www.uhasselt.be

Universiteit Hasselt
Campus Hasselt:
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt
Campus Diepenbeek:
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

2018
2019



Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de handelswetenschappen

Masterthesis

De Gig economie en het welzijn van Giggers: een kwalitatieve studie

Niklas Engelhard

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de handelswetenschappen, afstudeerrichting ondernemerschap en management

PROMOTOR :

Prof. dr. Frank LAMBRECHTS

COPROMOTOR :

Mevr. Liesbeth Vandenrijt

Voorwoord

Ik ben een student Handelswetenschappen aan de Universiteit Hasselt en heb deze masterthesis geschreven om dit jaar mijn master in de handelswetenschappen - ondernemerschap en management te behalen. Graag zou ik mijn promotor, Prof. Dr. Frank Lambrechts en mijn copromotor, Liesbeth Vandenrijt willen bedanken voor de uitstekende ondersteuning gedurende deze masterproef. Bovendien wil ik de 16 respondenten bedanken voor de medewerking bij de interviews en ook Brent Doggen, een medestudent Handelswetenschappen, die geholpen heeft bij het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek. Ten slotte wil ik nog mijn familie, vrienden en vriendin bedanken voor de permanente steun gedurende de afgelopen vier jaar van mijn studies.

Niklas Engelhard
Universiteit Hasselt, juni 2019.

Samenvatting

De gig economie is vandaag de dag een veelbesproken topic binnen de bedrijfswereld en de media. Zo nemen werknemers steeds vaker de stap van een vaste baan als werknemer naar het meer onzekere werk binnen de gig economie. In de huidige literatuur is er echter nog maar weinig helderheid over het welzijn van de gig'ers en heerst er over het algemeen een negatief beeld ten aanzien van de gig economie. Uit literatuur bleek namelijk dat gig'ers vaak te kampen hebben met enkele negatieve factoren zoals stress, identiteitsproblemen, slechte verloning, geen genot van sociale zekerheid, geen jobzekerheid en zij worden bovendien vaak geconfronteerd met sociale isolatie in de maatschappij (Caza, Vough & Moss, 2017; Broughton, Gloster, Marvell, Green, Langley & Martin, 2018). Veel minder frequent besproken zijn de voordelen die gig'ers ervaren door de unieke kenmerken van de gig economie. Ze genieten bijvoorbeeld van een grotere flexibiliteit op vlak van: werktijden, klanten, mogelijkheid om secundaire inkomsten te verwerven en ook de werklocatie die vaak variabel is.

Binnen deze masterthesis werd doormiddel van een *multiple case study* van 16 verschillende cases het psychologische en emotionele welzijn dat binnen de gig economie ervaren wordt in beeld gebracht. Bij deze casestudy werd de essentiële data verzameld aan de hand van semigestructureerde diepte-interviews met diverse gig'ers. De verkregen data werd vervolgens geanalyseerd aan de hand van een veelzijdig lijn-bij-lijn coderingsproces volgens de Gioia methode om uiteindelijk enkele geaggregeerde thema's over te houden (Charmaz, 2006). Aan de hand van deze geaggregeerde dimensies was een vergelijking met de literatuur voor de hand liggend.

Uit het onderzoek kwamen een groot deel van de gevonden aspecten overeen met de facetten die reeds onderzocht werden binnen de bestaande literatuur. Zo werd bijvoorbeeld in een groot deel van de interviews bevestigd dat gig'ers vaak te kampen hebben met een slechte verloning, geen sociale-, job- en financiële zekerheid. Het vorige is echter niet steeds het geval aangezien er toch een zeker onderscheid gemaakt moet worden naargelang het profiel van de gig'er. Zo bleek bijvoorbeeld dat gig'ers met een hoger profiel (bv. HR Projectleider) een hoger loon hadden in vergelijking tot gig'ers met een eerder laag profiel (bv. Deliveroo-, & Uber Eats koeriers). Deze hogere profielen hebben ook minder last van het sociale zekerheidsaspect aangezien zij zich doorgaans trachten te verzekeren tegen alle mogelijke risico's die men binnen de gig economie loopt. Daarenboven worden binnen dit onderzoek enkele voordelen die gig'ers zouden hebben volgens reeds uitgevoerd onderzoek bevestigd. Zo kwam bij meerdere cases naar boven dat het werk binnen de gig economie daadwerkelijk gekenmerkt wordt door een gevoel van vrijheid en flexibiliteit waarbij men zijn eigen werkuren, de manier waarop men werkt en de mensen voor wie men werkt zelf kan kiezen. Vervolgens kwam ook het aspect van 'doen wat je graag doet' enkele keren aan bod bij de cases. Naast deze aspecten kwam ook de dimensie van de arbeidsomgeving en werkidentiteit frequent terug bij de casestudies. Gig'ers ervaren namelijk langs de ene kant een groot niveau van vrijheid doordat zij de plaats van hun werk zelf kiezen, maar langs de andere kant moeten zij hierdoor veel zelfdiscipline hebben om productief te blijven en een soort werkidentiteit creëren.

Dit onderzoek spreekt echter ook een groot deel van de huidige onderzoeken omtrent het welzijn van gig'ers tegen. Zo werd binnen de literatuur aangehaald dat men binnen de gig economie te maken krijgt met een hoge werkdruk doordat het loon afhankelijk is van de hoeveelheid opdrachten die men uitvoert. Een groot deel van de respondenten ervaren echter het tegenovergestelde van werkdruk in de vorm van vrijheid. Zij kiezen namelijk zelf hun werkritme doordat zij geen werkgever hebben die dit voor hun bepaald. Vervolgens wordt ook het sociale isolatie aspect tegengesproken binnen deze studie. Het is namelijk zo dat een grote hoeveelheid cases geen last had van een tekort aan sociaal contact. Community vorming, frequente conversaties met andere gig'ers en events die georganiseerd worden door het platform zelf, zijn binnen de gig economie immers niet abnormaal. Sommige cases kozen echter specifiek voor dit soort werk om minder sociaal contact te hebben, aangezien zij hier geen belang aan hechten.

Over het algemeen zijn de werkomstandigheden en het welzijn binnen de gig economie dus zeker niet zo slecht als dat men binnen de huidige literatuur laat blijken. Uit de bestudeerde cases bleek namelijk dat gig'ers hun welzijn zeker niet als slecht ervaren. Enkele aspecten die een positief effect hebben op het welzijn, zoals het hebben van inspraak, veiligheid en vertrouwen worden niet vervuld. Deze tekortkomingen worden echter vaak gerelativeerd door de ervaren flexibiliteit en andere voordelen die men binnen de gig economie heeft.

Deze masterthesis geeft een aanzet tot de herziening en het verder onderzoek van het welzijn binnen de gig economie. Het is immers dringend tijd dat de huidige visie ten aanzien van de gig economie verandert en er ingespeeld wordt op de daadwerkelijke welzijnsproblemen die ervaren worden door de gig'ers. Ten slotte is het van cruciaal belang dat er een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen lage en hoge profielen die actief zijn binnen de gig economie. Tussen deze profielen was het verschil van het welzijn namelijk aanzienlijk waardoor er nood is aan een herdefiniëring van de gig'er.

Inhoudsopgave

Introductie	1
Probleemstelling	1
Onderzoeksaanpak	2
Literatuurstudie	3
De gig economie, het gig werk en de gig'er.....	3
Definitie van de gig economie.....	3
Ontstaansgeschiedenis	4
Wie zijn gig'ers?	4
Het verschil tussen een klassieke werknemer en een gig'er.....	7
Wat is de reden dat arbeiders binnen de gig economie werken?	9
Streven naar hun droomjob	9
Gezondheidsredenen	9
Werkervaring	9
Ontslag	9
Financiële redenen	10
Welke factoren hebben invloed op de gig'er?.....	11
Inkomen.....	11
Flexibele arbeidsomstandigheden.....	13
Sociale zekerheid.....	14
Verschillende jobs.....	15
Arbeidsomgeving en werkidentiteit.....	15
Werkdruk.....	16
Sociale isolatie	17
Voor- en nadelen van de gig economie volgens de literatuur	19
Voordelen	19
Nadelen.....	19
Welzijn van gig'ers in de gig economie	21
Welzijn binnen de gig-muziekindustrie.....	24
Methodologie	27
Grounded theory	27
Sampling	27
Data verzameling.....	28

Data analyse	31
De omsluiting van de literatuur.....	34
Onderzoeksresultaten	35
Flexibele arbeidsomstandigheden	35
Onzekerheid	41
Veiligheid	45
Sociaal leven.....	49
Onwetendheid	53
Discussie en aanbevelingen voor verder onderzoek	57
Referentielijst	61
Bijlagen	65
Interviewleidraad gig'er.....	65
Interviewleidraad expert.....	65

Figuren- en tabellenlijst

Figuur 1: Drie principiële assen van het werk gerelateerd welzijn.	21
Figuur 2: De verhouding tussen job kenmerken en het welzijn.	22
Figuur 3: Relatie tussen Human Resource Management en het welzijn.	23
Figuur 4: Hoe voelen gig'ers zich binnen de muziekindustrie?	25

Tabel 1: De vier segmenten van gig'ers.	6
Tabel 2: Het verschil tussen een klassieke werknemer en een gig'er.	7
Tabel 3: Werknemersbeschermingswetten vergelijking.	8
Tabel 4: Geselecteerde cases.	29
Tabel 5: Voorbeeld van het lijn-bij-lijn coderingsproces.	32
Tabel 6: Voorbeeld van de focused coding fase.	33
Tabel 7: De flexibele arbeidsomstandigheden die het welzijn van de gig'er beïnvloeden.	37
Tabel 8: De ervaren onzekerheid en het effect hiervan op het welzijn van de gig'er.	43
Tabel 9: Veiligheid binnen de gig economie en het effect hiervan op het welzijn.	47
Tabel 10: Het effect van sociaal contact binnen de gig economie op het welzijn van de gig'er.	50
Tabel 11: De ervaren onwetendheid binnen de gig economie.	54

Introductie

Probleemstelling

De afgelopen decennia heeft de gig economie aan belang en populariteit gewonnen binnen de arbeidsmarkt. Deze stijgende trend is onder andere te danken aan de opkomst van digitale arbeidsplatforms. Volgens recente schattingen zijn er in Noord-Amerika en West-Europa ongeveer 150 miljoen werknemers die hun vaste job verlaten om op zelfstandige basis van start te gaan binnen de gig economie (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018). Zo kwamen er reeds in 2015 ongeveer 25% van de Millennials in aanraking met de gig economie en werkten zij op zelfstandige basis (Kässi & Lehdonvirta, 2016). Bovendien verwacht men dat het gebruik van digitale arbeidsplatforms, waarin arbeid wordt aangeboden en gevraagd, zal toenemen met maar liefst 25% per jaar (Kässi & Lehdonvirta, 2016). Uit het gevonden cijfermateriaal viel af te leiden dat de gig economie een zeer belangrijke aangelegenheid is en het met hoge waarschijnlijkheid de komende jaren een steeds grotere rol zal spelen in de huidige economische wereld.

Vooronderzoek liet blijken dat de reeds bestaande literatuur vooral de focus legt op de gig economie zelf en de kenmerken hiervan. Daarnaast werd in bestaand onderzoek aandacht gehecht aan het wettelijke kader waarin gig'ers tewerkgesteld worden en waarom dit al dan niet gewijzigd moet worden om de gig'ers meer bescherming te kunnen garanderen (Graham, Hjorth & Lehdonvirta, 2017). Uit literatuur bleek namelijk dat door de classificatie van gig'ers als onafhankelijk tewerkgestelden, zij minder kunnen genieten van voordelen die het gevolg zijn van hun tewerkstelling (Kess, Grimaldi, & Revels, 2018). Het psychologische en emotionele welzijn van de gig'ers is echter ook van cruciaal belang en dit is tot vandaag een grote gap binnen de literatuur. De focus binnen deze masterproef ligt daarom ook vooral op het gevoel dat gig'ers ervaren door het werk binnen de gig economie en in welke mate hun welzijn beïnvloedt wordt door hun werk en hun rechten als gig'er. Onder het begrip werk gerelateerd welzijn wordt verstaan: "*the overall quality of an employee's experience and functioning at work*" (Grant, Christianson & Price, 2007, p 52).

Roex en Rözer (2018) hebben reeds ondervonden dat werklozen op de traditionele arbeidsmarkt een lager niveau van welzijn ondervinden doordat de huidige maatschappij bepaalde normen oplegt. De gig economie tracht een oplossing te bieden voor deze werkloosheid door quasi iedereen een kans te geven om te werken. Het is echter niet bewezen dat een gig'er door deze werkgelegenheid meer welzijn zal ervaren dan voordien. Uit literatuur bleek namelijk dat ook gig'ers te kampen hebben met bepaalde negatieve factoren zoals: stress, identiteitsproblemen, slechte verloning, geen genot van sociale zekerheid, geen jobzekerheid en zij worden vaak geconfronteerd met sociale isolatie in de maatschappij (Caza et al., 2017; Broughton et al., 2018). De gig economie biedt echter ook voordelen voor de gig'ers. Ze genieten namelijk van een grotere flexibiliteit op vlak van: werktijden, klanten, mogelijkheid om secundaire inkomsten te verwerven en ook de werklocatie die vaak variabel is.

Broughton et al. (2018) interviewden 150 respondenten over hun ervaringen binnen de gig economie. Hieruit kwamen uiteenlopende standpunten over deze economie naar voor. Sommige

respondenten relativeerden de negatieve aspecten van de gig economie door de flexibiliteit die ze hierdoor verkregen. Anderen waren echter minder positief ten aanzien van de gig economie en hoopten op een reguliere full time job of veranderingen op vlak van regelgeving en zekerheid binnen de gig economie. Dit onderzoek focuste vooral op de ervaringen van de individuen, maar focuste niet zo zeer op het gevoel dat de arbeiders ervaarden tijdens en na het uitoefenen van hun gig. De auteurs vermeldden bovendien dat dit een topic is dat zeker de nodige aandacht vereist.

Om meer duidelijkheid te scheppen over deze kwestie zal een antwoord gezocht worden op de centrale onderzoeksvraag: 'Hoe beïnvloedt de gig economie het psychologische en emotionele welzijn van een gig'er?'. Om tot deze centrale onderzoeksvraag te komen, zal binnen dit onderzoek gewerkt worden met enkele deelvragen:

- Welke factoren hebben een positieve en welke een negatieve impact op het psychologische en emotionele welzijn van een gig'er?
- Hoe ervaart een gig'er zijn welzijn en heeft het feit dat de persoon actief is binnen de gig economie hier een invloed op?
- Wat wil een gig'er zien veranderen binnen de wettelijke context van de gig economie en waarom?

Onderzoeksaanpak

De bestaande wetenschappelijke literatuur betreffende de gig economie wordt als uitgangspunt van deze masterproef gebruikt. Hierop wordt verder gebouwd door middel van een kwalitatief onderzoek om een antwoord te vinden op de centrale onderzoeksvraag 'Hoe beïnvloedt de gig economie het psychologische en emotionele welzijn van een gig'er?' en de verschillende deelvragen. Kwalitatief onderzoek in de vorm van semigestructureerde diepte-interviews zal de essentiële data voor dit onderzoek verzamelen. Deze semigestructureerde diepte-interviews zullen de ervaringen, meningen en gevoelens van de respondenten over de werkomstandigheden binnen de gig economie in kaart brengen.

De doelgroep waar deze masterproef zich op zal toespitsen zijn zowel mannen als vrouwen die actief zijn of waren binnen de gig economie. De respondenten worden geselecteerd aan de hand van enkele criteria, namelijk: als zelfstandige arbeidskracht op de markt functioneren; werk van beperkte tijd uitvoeren; per opdracht betaald worden en al dan niet gebruik maken van digitale arbeidsplatforms. De interviews zullen buiten de werkomgeving op een neutrale locatie plaatsvinden om te voorkomen dat hierdoor een bias ontstaat.

De begrippen die gebruikt worden bij de zoektocht naar geschikte literatuur zijn: *Gig economy, platform economy, gig, gig workers, sharing economy, well-being worker, employee protection, employee well-being, digital labour, digital labour platforms.*

Literatuurstudie

De gig economie, het gig werk en de gig'er

Definitie van de gig economie

Binnen de huidige literatuur kan men diverse definities van de gig economie terugvinden, maar er is nog geen eensgezindheid over de daadwerkelijk correcte definitie (Botsman, 2013; Schor, 2014). Door deze verschillende definities zie je dat de standpunten van individuen over de gig economie variëren tussen voorstanders van deze economie en mensen die een kritischere kijk hierop hebben (Kuek et al., 2015). Door het feit dat er geen enkele definitie de gig economie volledig kan beschrijven, definiëren we de gig economie binnen deze masterproef aan de hand van drie omschrijvende kenmerken (Manyika, Lund, Bughin, Robinson, Mischke & Mahajan, 2016).

Hoge mate van autonomie

Een van de meest aangehaalde kenmerken van de gig economie is dat individuen de controle over hun werklast en werkportfolio kunnen uitoefenen. Hierdoor genieten zij van een hoger niveau van flexibiliteit dan traditionele werknemers, die moeten werken volgens bepaalde afspraken. Over het algemeen hebben gig'ers meer flexibele schema's en autonomie dan traditionele werknemers bij het bepalen van waar, wanneer, voor wie en tegen wat voor een tarief zij werken (Manyika et al., 2016).

Betaling per taak, opdracht of verkoop

Een tweede cruciaal kenmerk is de manier van betaling binnen de gig economie. Een gig'er krijgt namelijk geen vast maandelijks salaris, zoals dit bij een reguliere job gebruikelijk is, maar wordt betaald per uur, per dag, per contract of per taak. Zo wordt bijvoorbeeld een onafhankelijke belastingaccountant betaald op basis van het aantal bestede uren of ingediende belastingformulieren; een tandarts afhankelijk van het aantal patiënten; en een freelance-editor per uur of opdracht. Hun inkomen is daardoor afhankelijk van de hoeveelheid werk dat wordt verricht. Hierdoor verdienen zij op een bepaalde dag wellicht goed hun geld en op een andere dag weinig tot helemaal niets. Hoeveel de arbeiders binnen de gig economie verdienen, is dus afhankelijk van de vraag naar de dienst of product op dat moment en de prijs hiervan (Manyika et al., 2016).

Korte termijn relaties tussen gig'er en klant

Binnen de gig economie verrichten de arbeiders vooral korte termijnopdrachten, zoals: iemand vervoeren met de auto, een website ontwerpen, een patiënt behandelen of aan een rechtszaak werken. Het is echter ook mogelijk dat contracten enkele maanden of zelfs jaren duren, waardoor gig'ers niet meer eenvoudig te onderscheiden zijn van traditionele werknemers die lange termijn contracten hebben. Daarom zal ik binnen dit onderzoek gig werk definiëren als opdrachten die minder dan 12 maanden duren. Het is echter wel mogelijk dat een gig'er een lange termijn relatie heeft met een klant waarbij telkens opnieuw een contract wordt gesloten. Een voorbeeld van het vorige is als een arts een patiënt heeft die enkele keren per jaar op onderzoek komt of een poetsvrouw die wekelijks komt poetsen. Iedere keer dat een dienst wordt aangeboden door een gig'er wordt dit gezien als een afzonderlijke gebeurtenis en wordt dit ook per geleverde dienst betaald. Het is bovendien voor beide partijen steeds mogelijk om ervoor te kiezen in de toekomst de dienst niet meer aan te bieden of te vragen (Manyika et al., 2016).

Het combineren van de vermelde kenmerken helpt ons erbij een gig'er te beschrijven als iemand die zelf kan kiezen hoeveel hij werkt, wanneer hij werkt, die probleemloos kan veranderen tussen jobs en meerdere werkgevers heeft gedurende één jaar. Kort samengevat zijn gig'ers hun eigen bazen (Manyika et al., 2016).

Ontstaansgeschiedenis

Het ontstaan van de gig economie en platformarbeid wordt vaak gelinkt aan de economische crisis van 2008-2011. Bij deze crisis was werkloosheid een grote factor waardoor veel mensen op zoek waren naar nieuwe werkopportunities (Bonciu, 2016; Booth, 2015; van Doorn, 2017, p. 900). Op dit moment zocht een deel van de bevolking mogelijkheden om met niet of weinig gebruikt eigendom zoals een extra kamer of een extra auto geld te verdienen. Door de technologische evolutie was het mogelijk om platforms op te stellen waarop men deze eigendommen kon aanbieden. Deze platformen zorgden voor een verscaling van de gig economie. Waar voordien vooral op nationaal vlak gewerkt werd, ontstond toen een globaal draagvlak voor de onafhankelijke arbeiders (Griswold, 2016). Door deze transitie ontstonden platformen als Uber, Airbnb, Taskrabbit, Postmates en Len Dingclub die wereldwijd mensen arbeid verschaffen binnen de gig economie (Bajwa, Knorr, Di Ruggiero, Gastaldo, Zendel, 2018; Burtch, Carnahan & Greenwood, 2016).

Wie zijn gig'ers?

Gig'ers zijn arbeiders die al dan niet door middel van online platformen als Uber en Airbnb, diensten aanbieden en hiervoor per uitgevoerde taak een overeengekomen geldbedrag verwerven. Door het feit dat ze vaak werk verrichten via de online platformen, die zelf niet-werkgeversbedrijven zijn, worden zij frequent gedefinieerd als onafhankelijke opdrachtnemers of freelancers. Zij werken in principe op zelfstandige basis en kunnen hierdoor genieten van een grote vorm van flexibiliteit, maar moeten op vlak van sociale zekerheid, werkzekerheid en pensioensparen inboeten (Bajwa et al., 2018). Zij zijn bovendien verantwoordelijk voor alle kosten en baten binnen hun werk als gig'er. Een voorbeeld hiervan is een vliegtuigmaatschappij die overstapte van vaste contracten naar de zogenaamde 'zero-hour' contracten of gigs. Door deze aanpassing was de vliegtuigmaatschappij niet meer verantwoordelijk voor de kosten die de onafhankelijke piloten moesten maken om hun werk te verrichten. Zij moesten hun eigen kosten van uniforms, hotels en identiteitskaarten allemaal zelf betalen, waardoor hun loon zwaar onder druk kwam te staan (Fleming, 2017). Onderzoek liet blijken dat vrouwen frequenter gebruik maken van de gig economie om huishoudelijke- of opvoedingstaken te onderhouden naast hun werk aangezien dit flexibel werk vereist (Balaram et al., 2017; Codagnone et al., 2016, p. 6,31; Huws et al., 2016; Schor, 2016).

Gig'ers zijn bovendien wereldwijd actief. Dit komt onder andere door het feit dat de online platformen aanspraak maken op globaal verspreide arbeidskrachten. De locatie waar gig'ers zich bevinden is hierdoor irrelevant geworden. Ook de kennis en skills die een gig'er benodigd om zijn werk uit te voeren zijn vaak beperkt waardoor quasi iedereen kan werken binnen de gig economie (Graham, Hjorth, & Lehdonvirta, 2017).

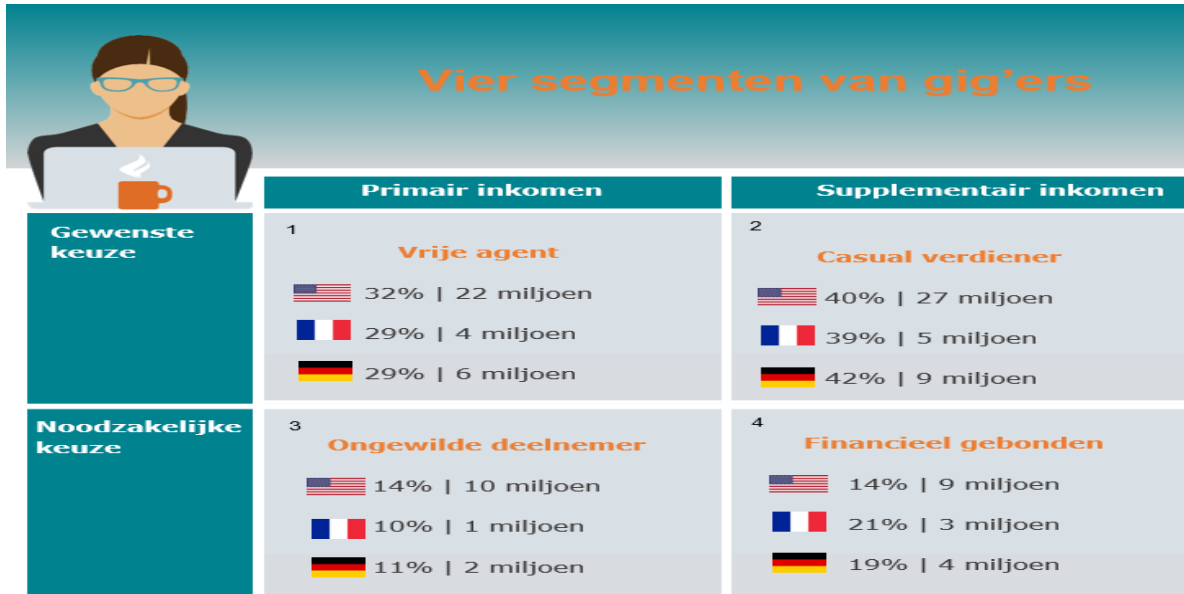
Diverse onderzoekers hebben reeds geprobeerd een demografisch profiel te zoeken waar de meeste mensen die actief zijn binnen de gig economie zich in kunnen vinden. Zo werden er bijvoorbeeld conclusies getrokken dat gig werkers vooral: blanke mensen zijn (Codagnone et al., 2016, p. 32; Holtz-Eakin et al., 2017), stedelijke inwoners (Balaram et al., 2017, p. 16; Farrell & Greig, 2016, p. 7), jonge mensen die single zijn en geen kinderen hebben (Holtz-Eakin et al., 2017; Johal & Thirgood, 2016, p. 11 p. 32; Schor, 2016) en met een boven gemiddeld opleidingsniveau (Balaram et al., 2017, p. 17; Block & Hennessy, 2017; Codagnone et al., 2016). In de grijze literatuur zijn er echter enkele regionale en platform gebaseerde verschillen in onder andere het geslacht. Zo ondervond men dat er in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk meer vrouwen dan mannen in de gig economie tewerkgesteld worden. Bij platformwerk dat verband houdt met bijvoorbeeld huishoudelijk werk en mantelzorg ziet men ook meer vrouwen vergeleken met mannen (Balaram et al., 2017; Codagnone et al., 2016, p. 6,31; Huws et al., 2016; Schor, 2016). Hierdoor komen we tot de conclusie dat men gig'ers niet kan definiëren aan de hand van één bepaald demografisch profiel.

Tot vandaag de dag waren er reeds veel gig'ers die niet akkoord gingen met de classificatie van hun jobs, waarop ze reageerden aan de hand van talrijke rechtszaken om deze misclassificatie aan te klagen. Het aantal rechtszaken tegen deze misclassificatie zal waarschijnlijk stijgen door de groei van de gehele economie. Literatuur liet echter blijken dat het niet eenvoudig is om criteria op te stellen die bepalen of dienstverleners vallen onder het statuut van werknemer of gezien worden als onafhankelijke opdrachtnemers of gig'ers (Kennedy, 2017).

Binnen de literatuur tracht men gig'ers onder te verdelen in vier segmenten die elk op een verschillende manier actief zijn binnen de gig economie. De onderverdeling van gig'ers bestaat uit: de vrije agent (1), de casual verdiener (2), de ongewilde deelnemer (3) en de financieel gebonden personen (4) (Manyika et al., 2016).

Tabel 1 toont de vier segmenten van gig'ers met de bijhorende procentuele en absolute cijfergegevens van Amerika, Frankrijk en Duitsland. Deze cijfers geven de verdeling weer van het totaal aantal gig'ers over de 4 segmenten. De tabel verdeelt de gig'ers aan de hand van twee aspecten. Ten eerste wordt gekeken of de keuze, om binnen de gig economie van start te gaan, een gewenste of eerder noodzakelijke keuze was. Vervolgens wordt er gekeken naar het karakter van het inkomen. Zo wordt de onderverdeling gemaakt tussen primaire en supplementaire inkomsten. Primaire inkomsten zijn de enigste inkomsten die een gig'er heeft, deze personen zijn dus voor 100% afhankelijk van de inkomsten die zij verwerven binnen de gig economie. De supplementaire inkomsten zijn eerder van aanvullende aard doordat het niet de enigste vorm van inkomsten is die worden verworven door de arbeider (Manyika et al., 2016).

Tabel 1: De vier segmenten van gig'ers.



(Manyika et al., 2016)

Vrije agenten

Deze groep gig'ers kiest er zelf voor om voltijds binnen de gig economie te werken en hiermee hun primair inkomen te verdienen. Zij hebben dus geen andere job buiten de gigs die ze uitvoeren waardoor zij dus 100% afhankelijk zijn van hun inkomsten als gig'er. Uit onderzoek blijkt dat vrije agenten in het algemeen meer tevreden zijn met hun werksituatie vergeleken met individuen die voor een traditionele job gekozen hebben. Deze hogere tevredenheidsgraad werd op 12 van de 14 bevroegde dimensies teruggevonden. Zij zijn meer betrokken bij hun werk en genieten ervan hun eigen baas te zijn waardoor zij meer controle hebben over het inplannen van hun werkuren. Zij halen bovendien een hoger niveau van tevredenheid dan de traditionele werknemers door het feit dat zij vaak hun creativiteit in hun werk kunnen uiten, de kans krijgen om te leren en erkend te worden. Zij zijn gelukkiger met hun inkomensniveau en zijn even tevreden als traditionele werknemers op het gebied van inkomenszekerheid en uitkeringen. Deze observaties zijn geldig ongeacht het geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of gezinsinkomen. Enkele voorbeelden van vrije agenten zijn zelfstandige loodgieters, kinesisten in een privépraktijk en onafhankelijke therapeuten (Manyika et al., 2016).

Casual verdieners

Vervolgens bestaan er individuen die 'casual verdieners' genoemd worden. Deze individuen kiezen bewust om te werken binnen de gig economie om hieruit een secundaire inkomst te verwerven, waardoor zij extra inkomsten genereren en zich bepaalde zaken kunnen permitteren. Sommigen onder hun beschikken over een reguliere job waarmee zij hun hoofdkomen verdienen terwijl anderen studeren, gepensioneerd zijn of zorg dragen voor de medemens. Een voorbeeld van een casual verdiener is een professor die betaalde toespraken geeft buiten zijn werkuren op de universiteit. Uit onderzoek bleek dat er bij casual verdieners op vijf van de 14 dimensies een hoger niveau van tevredenheid gemeten werd, vergeleken met personen die enkel en alleen een traditionele job hebben (Manyika et al., 2016).

Ongewilde deelnemers

De derde groep bestaat uit ongewilde deelnemers. Deze personen hebben voor het werk binnen de gig economie gekozen omdat het noodzakelijk was, maar zouden liever een reguliere job hebben. Buiten het gig werk dat zij uitvoeren, hebben zij echter geen tweede job waardoor ook deze groep voor 100% afhankelijk is van het inkomen dat zij uit de gig economie verwerven. Deze inkomsten zijn hierdoor ook hun primair inkomen. Een voorbeeld van een ongewilde deelnemer is een korte termijn gig'er die bij voorkeur een reguliere en langdurige job zou willen hebben (Manyika et al., 2016).

Financieel gebonden

De laatste groep zijn de financieel gebonden individuen. Dit zijn de personen die actief zijn binnen de gig economie om hiermee hun primair inkomen aan te vullen en op deze manier genoeg geld te verdienen om van te leven. Zonder deze supplementaire inkomsten zou deze groep mensen op het einde van de maand niet genoeg geld hebben om hun rekeningen en kosten te dekken, waardoor zij in de financiële problemen zouden komen. De keuze om binnen de gig economie actief te zijn, was dus voor hun een noodzakelijke keuze. Ook deze groep mensen is dus zeer afhankelijk van de gig economie en de inkomsten die hieruit vloeien. Een voorbeeld van een financieel gebonden gig'er is een portier die in het weekend supplementaire inkomsten genereert door huizen te schilderen (Manyika et al., 2016).

Uit onderzoek bleek dat personen die uit noodzaak binnen de gig economie werken aanzienlijk minder tevreden zijn over hun werkomstandigheden dan degenen die dit werk daadwerkelijk prefereren en er zelf voor gekozen hebben. De individuen die uit noodzaak binnen de gig economie werken, melden frequent dat ze gelukkig zijn met de flexibiliteit en de inhoud van het werk dat ze doen. Langs de andere kant zijn zij echter minder tevreden met hun inkomensniveau en inkomenszekerheid (Manyika et al., 2016).

Het verschil tussen een klassieke werknemer en een gig'er.

Tabel 2: Algemene verschillen tussen werknemer en gig'er.	
Klassieke werknemer	Gig'er
Lage mate van autonomie	Hoge mate van autonomie
Eén werkgever	Verschillende 'werkgevers'
Vast loon	Betaling per taak, opdracht of verkoop
LT relaties met klanten	KT relaties met klanten

Tabel 3: Werknemersbeschermingswetten vergelijking.

Klassieke werknemer	Gig'er
Minimumloon en overuren	Geen
Arbeidsongevallenverzekering	Geen, of betaald door gig'er
Werkloosheidsverzekering	Geen
Anti intimidatie en discriminatiewetten	Geen
Recht om een vakbond te vormen en collectief te onderhandelen.	Geen
Door de werkgever verstrekte pensioenuitkeringen	Geen

(Leberstein & Ruckelshaus, 2016)

Het is van belang binnen deze studie om de verschillen tussen een klassieke werknemer en een gig'er in kaart te brengen. Deze verschillen brengen namelijk mogelijks complicaties met zich mee voor de werkers binnen de gig economie.

Om te beginnen werd binnen deze masterproef reeds aangehaald dat de jobs binnen de gig economie vaak verschillen met zich meebrengen vergeleken met klassieke jobs. Zo is er bij de gig economie een hoger niveau van autonomie en flexibiliteit, die de gig'er in staat stelt zijn eigen tijd in te delen. Bovendien is de manier van betaling verschillend voor gig'ers dan voor klassieke werknemers. Een gig'er wordt namelijk per taak, opdracht of verkoop betaald, vergeleken met de klassieke werknemer die een maandelijks vast salaris ontvangt. Een laatste reeds aangehaald onderscheid is de relatie met het cliënteel. Binnen de gig economie is de relatie met de klant van korte duur aangezien het meestal slechts één opdracht inhoudt en de relatie daarna stopt. Dit brengt bovendien met zich mee dat een gig'er meerdere werkgevers kan hebben en een klassieke werknemer meestal slechts één werkgever heeft gedurende één jaar (Leberstein & Ruckelshaus, 2016) (zie tabel 2).

In tabel 3 worden de verschillen tussen de klassieke werknemer en een gig'er samengevat op vlak van werknemersbeschermingswetten. Hier kan duidelijk waargenomen worden dat de klassieke werknemer in alle opzichten beter beschermd is op zijn werk vergeleken met een gig'er. Een werknemer beschikt bijvoorbeeld over een regelgeving die hem een minimumloon garandeert en overuren in sommige gevallen terugbetaald. Als een klassieke werknemer zonder werk valt, kan deze genieten van een werkloosheidsuitkering. Al deze beschermingsregelingen moeten niet nageleefd worden binnen de gig economie door de 'werkgevers' of de platformbedrijven waardoor de gig'ers hiervan niet kunnen genieten (Leberstein & Ruckelshaus, 2016). Hierdoor kan duidelijk besloten worden dat gig werk op diverse dimensies verschilt van de gewone werkgever-werknemer context.

Wat is de reden dat arbeiders binnen de gig economie werken?

Streven naar hun droomjob

Professionele, creatieve en hooggeschoolde freelancers waren meestal de individuen die in de gig economie terecht zijn gekomen om hun ambities na te streven. Zij zien hun werk binnen de gig economie eerder als permanent en zijn dus niet van plan om na deze gigs te veranderen naar een reguliere job. Een aantal andere respondenten uit het onderzoek waren eerder werkzaam in fysieke laaggeschoolde jobs waar ze korte taken uitvoerden. Deze respondenten gebruikten hun inkomsten uit de gig economie om hun loopbaanambities na te streven of om bijvoorbeeld hun studies te kunnen betalen. Om deze doelen te verwezenlijken is het belangrijk om de werktijd op een flexibele manier te kunnen inplannen. Bijvoorbeeld de student, die zijn studies betaald doormiddel van de inkomsten, moet zijn werkuren buiten zijn schooluren flexibel kunnen vastleggen. Dit zou bij een reguliere studentenjob lastiger zijn aangezien men hierbij vaak een vaste weekdag moet opgeven om te werken (Broughton et al., 2018).

Gezondheidsredenen

Arbeiders met lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen zijn binnen de gig economie vooral actief bij de korte administratieve klussen. Zij zullen deze taken hoofdzakelijk uitvoeren omdat dit werk ook van thuis uitgevoerd kan worden. Individuen met mentale problemen voelden zich vaak niet geschikt om te werken op de reguliere arbeidsmarkt door hun beperking. Dit kwam onder meer door stressfactoren als werkdruk. De andere groep respondenten die geconfronteerd werden met fysieke gezondheidsproblemen prefereerden ook om van thuis uit te werken. Thuis voelen zij zich namelijk comfortabeler en vermijden bovendien het stressvolle vervoer naar het werk en terug. Voor sommigen was dit een aanhoudende reden om binnen de gig economie actief te blijven, terwijl anderen dit meer als een tijdelijke oplossing zagen (Broughton et al., 2018).

Werkervaring

Enkele respondenten willen binnen de gig economie werkervaring verwerven die de kans op een reguliere job als werknemer vergroot. Zij zagen de gig economie als een opportuniteit om de skills die zij reeds bezitten te gebruiken en daarboven nieuwe skills te ontwikkelen. Hierdoor kunnen zij onder andere hun CV en persoonlijk netwerk uitbreiden. Deze werkervaringen vergroten bovendien de kans op het leren kennen van potentiële toekomstige werkgevers (Broughton et al., 2018).

Ontslag

Het ontslag door de vorige werkgever is een vierde frequent voorkomende reden voor mensen om binnen de gig economie aan de slag te gaan. Doordat deze mensen ontslagen zijn, hadden zij geen werk en hierdoor geen inkomen. Hierop volgend zijn zij begonnen in de gig economie te werken om terug een inkomen te hebben waarvan zij kunnen leven (Broughton et al., 2018).

Financiële redenen

De meeste mensen die actief zijn binnen de gig economie hebben ook financiële redenen om dit werk te doen. Zoals reeds aangehaald bleek namelijk dat een groot deel van de gig'ers afhankelijk is van de inkomsten die zij uit de gigs verwerven. Deze personen worden financieel gebonden arbeiders genoemd en vertegenwoordigen ongeveer 14% van alle gig'ers. Zij werken binnen de gig economie omdat zij zonder dit inkomen hun rekeningen niet meer kunnen betalen. Hierdoor is de kans om binnen de gig economie een supplementair inkomen te verdienen zeer cruciaal voor deze mensen (Broughton et al., 2018).

Welke factoren hebben invloed op de gig'er?

Inkomen

Binnen de gig economie heeft het inkomen dat men verdient zeker en vast invloed op het leven van de gig'er. Volgens een onderzoek van de Princeton Universiteit schommelt het inkomen per uur voor een gig'er tussen de \$17 en de \$22. Op het eerste zicht lijkt dit erg veel. Men moet echter rekening houden met het feit dat bij deze gerapporteerde inkomsten nog geen kosten in rekening gebracht zijn. Zo zal de gig'er met dit inkomen nog zijn levensonderhoud, gaskosten, materiaalkosten, verzekering en belastingen moeten betalen (Tran, 2017). Uit onderzoek blijkt dat het inkomen na aftrek van de kosten voor een gig'er minder is, vergeleken met een werknemer. Een bouwvakker die \$31.200 per jaar verdient, zou een jaarlijks nettoloon van \$10.660,80 overhouden als hij als onafhankelijke contractant zou worden betaald, vergeleken met \$21.885,20 als hij als werknemer betaald zou worden. Uit een ander onderzoek naar chauffeurs van haventrucks bleek dat de jaarlijkse gemiddelde netto inkomsten vóór belastingen \$28.783 bedroegen voor chauffeurs die als aannemer betaald werden, in vergelijking met \$35.000 voor vaste werknemers. Hieruit blijkt dat de netto inkomsten van gig'ers vergeleken met werknemers veel lager zijn door de kosten die zij nog extra moeten dragen met hun bruto inkomsten (Leberstein & Ruckelshaus, 2016).

Meningen omtrent het loon binnen de gig economie variëren en zijn afhankelijk van enkele factoren. Enkele voorbeelden van deze factoren zijn: het type werk dat de gig'er moet uitoefenen, hoe ervaren het individu is in het uit te voeren werk, hoe goed hun online profiel opgesteld is, in welke mate ze afhankelijk zijn van dit gig werk en of ze al dan niet een goedbetaalde partner hebben die kan helpen in geval van financieel moeilijke tijden (Leberstein & Ruckelshaus, 2016).

Een grote hoeveelheid mensen gaven toe dat de betalingen die ze ontvangen voor hun werk binnen de online platformen niet zo hoog is als dat zij hadden gehoopt. Deze betalingen zijn bovendien een heel stuk minder dan het loon dat ze verkregen door hun vorige reguliere job. Fleming (2017) refereerde hierbij naar een studie waaruit bleek dat onafhankelijke arbeiders in Engeland in 2016 minder betaald kregen dan een traditionele werknemer in 1994. Een voorbeeld hiervan is een koerier die een loon van ongeveer £4 per uur kreeg voor zijn geleverde werk. Men moet hierbij echter nog vermelden dat bij deze berekening de kosten nog niet in rekening werden gebracht (Fleming, 2017). Voor veel van de gig'ers was dit echter een actieve trade-off voor de flexibiliteit die deze manier van werken mogelijk maakt. Sommigen erkennen het feit dat de betalingen voor dit laaggeschoold werk nooit zeer hoog zullen zijn en aanvaarden deze situatie ook, zeker als dit niet hun hoofd inkomstenbron is (Leberstein & Ruckelshaus, 2016).

De veronderstelling dat alle profielen binnen de gig economie minder verdienen dan in een reguliere job klopt echter niet altijd. Het loon van de gig'ers hangt namelijk vaak ook samen met het soort werk, het niveau van werk en de vraag en het aanbod van bepaalde jobs. Hierdoor zullen hoog geschoolde profielen, waar veel vraag naar is maar weinig aanbod, vaak meer geld verdienen dan laag geschoolde profielen (Fleming, 2017; Kunda, Barley & Evans, 2002). Dit bleek uit een onderzoek naar hooggeschoolde technische gig'ers. Binnen dit onderzoek vermeldde een respondent dat hij en zijn familie niet meer genoeg geld verdienden waardoor zij in de schulden geraakten. Zij hebben vier

kinderen. Hij had toen twee tot drie verschillende jobs tegelijkertijd gedurende ongeveer een jaar. Hierbij verdiende hij ongeveer \$40.000 tot \$44.000 per jaar. Achteraf is hij als programmeur binnen de gig economie aan de slag gegaan en verdiende op acht maanden tijd ongeveer \$115.000. Dit laat duidelijk blijken dat niet alle jobs binnen de gig economie slecht betaald zijn (Kunda, Barley & Evans, 2002).

Uit literatuur bleek bovendien dat gig'ers vaak geconfronteerd worden met 'wage theft'. Letterlijk vertaald betekent dit loon diefstal. Dit houdt in dat gig'ers een opdracht uitvoeren voor een klant en deze klant uiteindelijk niet betaald voor de geleverde dienst. Zo bleek uit een VRPO-documentaire dat je als klikmedewerker bij Amazon Mechanical Turk bijvoorbeeld nooit weet of je al dan niet wordt uitbetaald. Een opdrachtgever kan namelijk besluiten dat het werk ondermaats werd uitgevoerd waardoor de werker zijn geld niet krijgt. Het platform doet hier verder niets aan, waardoor er duidelijk een ongelijke machtsverhouding ontstaat (Duong, 2018).

Ook een regelgeving omtrent minimumlonen is niet aanwezig binnen de gig economie aangezien dit niet zo evident is. De online platformen zijn namelijk voor iedereen over heel de wereld beschikbaar, waardoor diverse nationale regelgevingen in conflict kunnen geraken met elkaar. Het minimumloon in Nederland is bijvoorbeeld niet gelijk aan het minimumloon in Kenia, Japan of China. Dit maakt het uniformeren van een globaal minimumloon binnen de gig economie erg complex (Fleming, 2017; Duong, 2018).

Binnen de eerder vermeldde tegenlicht documentaire waren er enkele geïnterviewde gig'ers die open over hun inkomsten vertelden. Zo was er bijvoorbeeld een vrouw die voor Amazon Mechanical Turk werkt en hiermee haar geld verdiend. Ze vertelde dat ze vooral video's en profielfoto's moet analyseren om te verifiëren of dit geen ongepaste beelden zijn. Hierbij verdient ze ongeveer 5 cent per 50 foto's die ze analyseert. Een andere gig'er vertelde over zijn werk bij Deliveroo. Op vlak van inkomsten meende hij dat het allemaal afhangt van de hoeveelheid vraag naar de aangeboden service. Dit bleek ook uit nader onderzoek (Fleming, 2017). Volgens de geïnterviewde gig'er zijn de inkomsten zeer variabel doorheen de tijd. Hij heeft namelijk drukke dagen, maar ook minder drukke dagen waarop hij dan ook minder verdient. Vooral de momenten waar hij moet wachten op zijn volgende opdracht is een issue. Op deze momenten van de dag verdient hij namelijk nul euro per uur (Duong, 2018). Om hierbij te zorgen dat men op het einde van de maand al de kosten kan dekken, kan het zijn dat je soms lange dagen moet werken. De kans op een burn-out en een daling in productiviteit wordt hierdoor reëel. Aangezien gig'ers geen invloed hebben op deze zaken, stijgt de onzekerheid die een gig'er ervaart bij het uitoefenen van zijn werk (Fleming, 2017). Door het vorige kan men duidelijk de kwestie omtrent het inkomen binnen de gig economie aanvoelen en schetsen.

Flexibele arbeidsomstandigheden

Een van de meest aangehaalde factoren die het leven van een gig'er beïnvloedt, is de flexibiliteit van de arbeidsomstandigheden (Fleming, 2017). Individuen binnen de gig economie hebben diverse redenen waarom zij belang hechten aan flexibiliteit in hun leven. Zo kwamen er drie motivatoren frequent terug, namelijk: individuen die zorg dragen voor familieleden en hierdoor nood hebben aan flexibiliteit; studenten die nood hebben aan flexibiliteit naast hun studies en als laatste individuen die prefereren om een hoger niveau van controle te hebben over hoe zij hun tijd spenderen en indelen (Broughton et al., 2018). Het feit dat gig'ers flexibelere arbeidsomstandigheden hebben, betekent echter niet dat zij minder uren per week werken, dit is een veelgemaakte denkfout. Het is namelijk zo dat personen die actief zijn binnen de gig economie vaak meer werken dan de gemiddelde werknemer (Fleming, 2017).

De eerste groep individuen die baat hebben bij de flexibele arbeidsomstandigheden zijn de mensen die familieleden of kennissen verzorgen. Hoewel zowel vrouwen als mannen aangeven kinderen thuis te hebben, waren vrouwelijke respondenten met zorgtaken veel eerder geneigd deze reden te noemen als een motivator om in de gig-economie te werken. Vrouwen zijn namelijk eerder geneigd om thuis te blijven en te zorgen voor de kinderen. De flexibele arbeidsomstandigheden binnen de gig economie zorgen ervoor dat één van de ouders de kinderen kan verzorgen in combinatie met het uitvoeren van gigs. Deze gigs zijn meestal administratieve en professionele jobs. Een geïnterviewde moeder meende dat het een afweging is. Zij is zich ervan bewust dat het werk geen voordelen als vakantie en loondoorbetaling bij ziekte heeft. Echter de vrijheid en de variatie van het werk wegen hier tegenop. Wat voor haar het belangrijkste voordeel is, is dat zij haar kinderen naar school kan brengen en effectief een full time moeder kan zijn (Broughton et al., 2018).

Ook studenten hebben baat bij de werkmogelijkheden en flexibiliteit binnen de gig economie. Zij kiezen vooral hiervoor omdat het hen in staat stelt om hun belangrijkste inkomsten uit beurzen, leningen en hun ouders aan te vullen terwijl ze hun educatieve verplichtingen nakomen. Vergeleken met klassieke studentenjobs moeten de studenten bij het uitvoeren van gigs geen minimum aantal uren per week werken en kunnen zij hun werkuren naar eigen wil inplannen (Broughton et al., 2018).

Een laatste groep mensen prefereert gewoon de flexibiliteit die het werk binnen de onlineplatformen biedt. Zij willen hun dagen zelf inplannen in plaats van te moeten luisteren naar hun overste die hun zegt wanneer en waar ze moeten werken (Broughton et al., 2018).

Het algemene voordeel van deze flexibele arbeidsomstandigheden is dat gig'ers niet gebonden zijn aan vaste werkuren. Hierdoor kunnen zij werken wanneer dit voor hun uitkomt en wanneer zij het productiefst zijn. Sommige mensen werken bijvoorbeeld liever 's avonds dan 's ochtends waarbij anderen liever in het weekend werken dan door de week. Werknemers die gebonden zijn aan hun werkuren kunnen hier niet van genieten (Fleming, 2017). Men kan vermoeden dat ook de productiviteit van de gig'ers hierdoor over het algemeen hoger ligt vergeleken met de traditionele werknemer.

Sociale zekerheid

Een derde belangrijk aspect dat invloed heeft op het leven van een gig'er is de sociale zekerheid. "De sociale zekerheid is een openbaar systeem om inkomen en/of verzorging te garanderen voor individuen of gezinnen die, tijdelijk of blijvend, niet (langer) in staat zijn om zelf (voldoende) inkomen en/of verzorging te voorzien. Dat geldt bijvoorbeeld bij pensioen, ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden van naasten of werkloosheid" ("Inleiding | Informatie en onlinediensten voor burgers – socialezekerheid.be," n.d., pp. 1–3). De sociale zekerheid van arbeiders, die onder het statuut werknemer tewerkgesteld zijn, verschilt sterk van de sociale zekerheden die binnen de gig economie gelden. Zo zullen arbeiders, die in het verleden gewerkt hebben als werknemer en nu onafhankelijk gig werk uitvoeren, geconfronteerd worden met het feit dat zij hun sociale zekerheid nu zelf moeten regelen. Het is namelijk zo dat binnen de gig economie geen of weinig gig'ers kunnen genieten van een sociale zekerheid die voorzien wordt door de online platformen waarvoor zij werken (Kess, Grimaldi & Revels, 2018).

Besparingen

Gig'ers moeten zonder twijfel beter leren omgaan met hun maandelijkse inkomsten die zij verwerven. Door het gegeven dat zij geen constant werk hebben, moet een gig'er proactief zijn geld managen. Zo zullen zij onder andere een spaarprogramma moeten opstellen om een financiële buffer tot stand te brengen die hun in staat stelt om ook in slechte tijden geld ter beschikking te hebben. Dit concept van sparen is bij werknemers vaak vreemd, aangezien zij meestal van salaris tot salaris leven. Zij weten dat hun belastingen werden ingehouden bij het verwerven van het nettoloon en dat zaken als gezondheidszorg en pensioensparen worden geregeld door de werkgever. In de gig economie moeten de gig'ers de persoonlijke verantwoordelijkheid voor deze zaken opnemen (Kess et al., 2018).

Ziektekostenverzekering

Een van de grootste zorgen van arbeiders vandaag de dag is de dekking van de gezondheidszorg. Veel werkgevers bieden dit voordeel binnen de reguliere arbeidsmarkt. Echter de individuen die uitsluitend in de gig economie werken, moeten zelf een ziektekostenverzekering afsluiten om voor mogelijke risico's gedekt te zijn. Hierbij heeft men verschillende mogelijkheden. Een individu kan ervoor kiezen om een individuele of familiale dekking te verwerven. Verder is er de mogelijkheid om samen met de getrouwde partner een ziektekostenverzekering af te sluiten als de partner dergelijke optie heeft. Dit is zeker een gunstigere optie (Kess et al., 2018).

Arbeitsongeschiktheidsverzekering

Voor een gig'er zou een situatie waarin hij niet meer in staat is om te werken een aanzienlijk financieel probleem opleveren. Een gewone werknemer die met dit soort situaties te maken krijgt en bijvoorbeeld gewond geraakt op zijn werk, geniet via zijn werkgever van een compensatie door een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Gig werkers moeten in dit opzicht voor zichzelf zorgen en zelf een private arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten (Kess et al., 2018).

Pensioensparen

Een laatste onderdeel van de sociale zekerheid is het pensioensparen. Ook hier moeten gig'ers rekening mee houden. Zij moeten namelijk zelf bepalen welk type pensioenplan het beste bij hen

past en moeten dit dan jaarlijks financieren (Kess et al., 2018).

Problematiek

De problematiek bij de sociale zekerheid zit in het gegeven dat de gig'ers zelf kunnen kiezen om al dan niet te investeren in een arbeidsongeschiktheidsverzekering, ziektekostenverzekering of pensioensparen. In een tegenlichtdocumentaire was er bijvoorbeeld een jonge kok die geen arbeidsongeschiktheidsverzekering had omdat dit een groot deel van zijn inkomsten zou onttrekken. Dit is natuurlijk wel een groot risico aangezien hij in geval van een arbeidsongeval zonder inkomsten zal komen te zitten. Zeker als kok loop je toch gevaar om jezelf te verwonden aan bijvoorbeeld messen of hete ovens. Hier was hij zich bewust van en koos er toch voor geen geld te spenderen aan een arbeidsongeschiktheidsverzekering (Duong, 2018). Gig'ers moeten eigenlijk een actieve afweging maken tussen het nemen van diverse verzekeringen of het risico nemen, door geen verzekeringen af te sluiten en hierdoor een hoger inkomen te verwerven.

Verschillende jobs

Met de opkomst van de gig economie is het niet meer abnormaal dat mensen vaak meerdere jobs hebben. Maar ondanks de toegenomen hoeveelheid werknemers met meerde banen, worstelen veel onder hun met bepaalde issues. Uit literatuur bleek dat een veelvoorkomend probleem waarmee gig'ers geconfronteerd worden te maken heeft met de identiteit van de individuen. Zo zou men zich de vraag kunnen stellen hoe je je authentiek kan voelen en gezien kan worden door anderen als men meer dan één job heeft. Aangezien het beroep dat iemand uitoefent een essentieel onderdeel is van iemand zijn identiteit, kunnen degenen die actief zijn binnen meerdere banen geconfronteerd worden met authenticiteitskwesies waardoor men zich de vraag kan stellen: wie ben ik eigenlijk als ik al deze verschillende rollen moet innemen binnen de verschillende jobs? Het is namelijk moeilijk om op één moment van de dag bij wijze van spreken auto's te poetsen en op een ander moment van de dag mensen te verzorgen. De rol die hierbij ingenomen moet worden en de manier van werken verschilt hiertussen sterk. Hierdoor is het belangrijk om duidelijke afbakening te maken tussen de verschillende jobs en rollen. Dit is echter niet vanzelfsprekend aangezien er altijd wel raakvlakken zullen zijn tussen de verschillende jobs (Caza et al., 2017). Zelfs de meest succesvolle mensen binnen de gig economie maken zich nog steeds zorgen om geld en reputatie en hebben soms het gevoel dat hun identiteit op het spel staat. Hieruit valt dus te concluderen dat de identiteit van de gig'ers wel degelijk een factor is die van groot belang is en mogelijks voor problemen kan zorgen (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018).

Arbeidsomgeving en werkidentiteit

Door de flexibele arbeidsomstandigheden waar gig'ers van genieten, zullen zij vaak van thuis uit werken. Dit is natuurlijk een voordeel aangezien men zich niet moet verplaatsen naar zijn werk, maar dit heeft ook zeker zijn valkuilen. Uit onderzoek blijkt immers dat gig'ers vaak moeilijkheden ervaren met het creëren van hun eigen werkidentiteit door het feit dat zij niet verbonden zijn aan een onderneming die hen tewerkstelt. Gig'ers hebben geen werkplaats waar zij dagelijks naartoe kunnen gaan die zij associëren met werk (Barley, 2016). Ook de collega's waarmee men als werknemer elke dag in contact komt, moeten zij missen. Als gig'er is het bovendien uiterst belangrijk

om afleiding te vermijden en steeds productief te blijven tijdens het werk. Afleiding zou de dagelijkse productiviteit van een gig'er namelijk kunnen verminderen, waardoor hij vanzelfsprekend ook minder verdiend op een dag (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018). Een voorbeeld hiervan is een coach die een niet-productieve dag beschrijft als een dag waarop hij veel te doen heeft, maar ongeorganiseerd te werk gaat. Hij zei: "S Avonds stonden dezelfde mails die ik 's ochtends had geopend nog steeds open en de documenten die ik klaar wou hebben waren nog steeds niet klaar." Hierdoor voelde hij zich op het einde van de dag hopeloos en twijfelde aan zichzelf. Om dit te voorkomen moet men een fysieke-, sociale en psychologische ruimte voor het werk ontwikkelen waar zo weinig hoe mogelijk afleiding mogelijk is. Bovendien helpt het gebruik maken van bepaalde routines ook bij het creëren van een eigen werkomgeving (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018, p 130).

Werkdruk

Een volgende factor die het leven van gig'ers beïnvloedt, is de werkdruk. Onderzoek liet namelijk blijken dat sommige mensen die actief zijn binnen de gig economie problemen ondervonden met de snelheid waarop opdrachten voltooid moesten worden. Binnen deze masterproef werd reeds aangehaald dat het maandelijks loon van een gig'er afhangt van de hoeveelheid gigs die hij uitvoert. Als men dus meer geld wil verdienen, moeten taken sneller en beter uitgevoerd worden om een hogere hoeveelheid taken binnen dezelfde tijd te voltooien. Dit zorgt weldegelijk voor druk op dagelijkse prestaties (Broughton et al., 2018).

Ook de kwaliteit van de geleverde diensten is van cruciaal belang. Het is namelijk zo dat online platformen vaak werken met beoordelingssystemen. Hierbij worden gig'ers binnen het platform beoordeeld door de klanten. Deze beoordelingen worden weergegeven op ieder profiel aan de hand van van 'sterretjes' of een score (Gandini, 2018). Als de persoonlijke beoordelingen goed zijn, krijgt men sneller werk aangeboden binnen deze competitieve arbeidsomgeving. Als men echter slechte beoordelingen krijgt, is de kans groot dat je voor dit soort werk niet meer gevraagd zal worden en 'ontslagen' wordt. De klant handelt binnen de gig economie bij wijze van spreken als een soort middel management, aangezien dat hun feedback een rechtstreekse impact heeft op de werkzekerheid van de gig'er (Gandini, 2018). Het doel van deze beoordelingssystemen is om het vertrouwen tussen de gig'er en de klanten tot stand te brengen (Bajwa et al., 2018). Dit beoordelingssysteem zorgt voor hoge werkdruk bij gig'ers doordat zij zo veel hoe mogelijk goede en zo weinig hoe mogelijk slechte beoordelingen willen krijgen (Broughton et al., 2018). Als bijvoorbeeld een Uber chauffeur ervoor wil zorgen dat hij goede feedback krijgt, zal hij zijn klanten niet gewoon van punt A naar punt B brengen, maar zal hij ook steeds vriendelijk zijn tegen de passagiers en probeert hierdoor een positieve relatie te scheppen tijdens de rit (Gandini, 2018). Zij hebben echter niet altijd controle over de feedback die de klant aan hun geeft. Zo worden gig'ers namelijk vaak geconfronteerd met externe krachten waar zij geen vat op hebben zoals bijvoorbeeld: een Uber chauffeur die in de file staat en de klant hierdoor te laat komt of vooroordelen die bepaalde klanten hebben over het ras of geslacht van de gig'er waardoor zij soms geen objectieve feedback geven. Deze vorm van controle en evaluatie heeft enorme psychologische effecten op de gig'ers zelf (Bajwa et al., 2018). Volgens L. Vandenrijt (persoonlijke communicatie, 27 februari 2019) vinden velen onder hun deze beoordelingssystemen

wel een goede zaak doordat dit zorgt voor een snelle feedbackloop op het geleverde werk.

Sociale isolatie

Een laatste aangehaalde aspect binnen de literatuur is het gevaar van sociale isolatie. Door het feit dat gig'ers zich moeten aanmelden op de online werkplatformen en meestal zeer onafhankelijk werk uitvoeren, komen zij niet rechtstreeks in contact met andere gig'ers of hun werkgevers, aangezien deze anoniem blijven (Bajwa et al., 2018). Binnen de platformen zijn er namelijk geen mechanismes voorzien om gig'ers, die op hetzelfde platform werken, met elkaar in contact te brengen en blijven de werkgevers verscholen achter het platform (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018; Bajwa et al., 2018). Het vorige brengt met zich mee dat gig'ers vaak te kampen krijgen met sociale isolatie. Dit betekent dat gig'ers vaak geïsoleerd worden van de rest van de arbeidsmarkt. Zij hebben binnen de gig economie geen rechtstreeks contact met anderen waarmee zij hun ervaringen, gedachten en problemen kunnen delen. Dit kan gevolgen hebben op het leven van de gig'er (Bajwa et al., 2018).

Uit literatuur blijkt echter dat de meeste gig'ers zich bewust zijn van het potentiële gevaar van sociale isolatie. Zij trachten dit namelijk vaak te voorkomen door gebruik te maken van peergroepen die zij zien als vervanging voor collega's op het werk. Bij deze personen kunnen gig'ers terecht indien zij nood hebben aan sociaal contact, geruststelling of aanmoediging. De peergroepen bestaan soms uit directe rolmodellen of ondersteunende medewerkers. Deze kunnen echter ook gewoon bestaan uit familieleden, vrienden of contactpersonen die tewerkgesteld zijn in vergelijkbare gebieden. De laatstgenoemden kunnen niet altijd specifiek werkadvies geven, maar kunnen de gig'er toch steeds door moeilijke tijden helpen en hem ondersteunen (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018; Bajwa et al., 2018).

Voor- en nadelen van de gig economie volgens de literatuur

Voordelen

- Flexibiliteit in het bepalen van werkuren, je eigen baas zijn en het kiezen of je een job al dan niet wil uitvoeren
- Parallel met andere verplichtingen zoals studies ook nog kunnen werken
- De mogelijkheid om een supplementair inkomen te verwerven
- De vrijheid om op afstand te werken
- De mogelijkheid om ervaring en vaardigheden op te doen

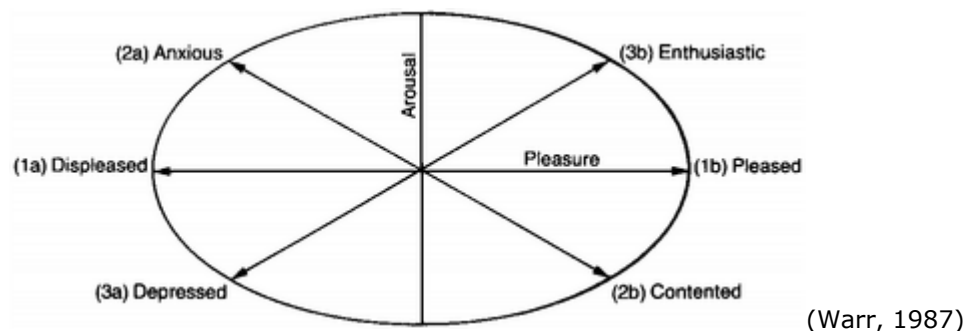
Nadelen

- Gebrek aan veiligheid op het gebied van werk, werktijden en verloning
- Ontbreken van arbeidsrechten en sociale zekerheid
- Lage lonen
- Eenzaamheid en sociale isolatie
- Geen betaalde vakanties
- Werkonzekerheid

Welzijn van gig'ers in de gig economie

Door de vorige secties wordt duidelijk dat er binnen de gig economie toch een groot aantal factoren zijn die invloed kunnen uitoefenen op de gig'er zelf en de manier waarop hij het gig werk ervaart. Het is echter niet duidelijk wat de gevolgen hiervan kunnen zijn op het welzijn van deze mensen aangezien naar dit topic tot op heden nog maar weinig onderzoek gedaan is. Onder het begrip welzijn wordt verstaan: de algemene kwaliteit van de ervaring en werking van een medewerker op het werk (Warr, 1987). Dit begrip wordt binnen de literatuur onderverdeeld in drie sub-dimensies, namelijk: psychologisch-, fysiek- en sociaalwelzijn. Warr (1990) heeft het psychologisch welzijn binnen zijn onderzoek weergegeven aan de hand van drie aspecten: ontevredenheid (1a) - tevredenheid (1b), angst (2a) – geluk (2b) en depressief (3a) - enthousiast (3b). Aangezien deze aspecten relatief moeilijk te meten zijn, werd gebruik gemaakt van enkele variabelen. De eerste as (ontevredenheid – tevredenheid) wordt meestal onderzocht door metingen van job tevredenheid, job gehechtheid en arbeidsbetrokkenheid. De tweede as (angst – gelukkig) wordt meestal gemeten door te kijken naar job gerelateerde angsten en job gerelateerde spanningen. De laatste as (depressief – enthousiast) meet men vooral door te kijken naar beroepsmatige burn-out, job gerelateerde depressies, beroepsmatige bore-out en vermoeidheid. Dit model wordt weergegeven in figuur 1. Hier is duidelijk te zien dat de negatieve aspecten van welzijn aan de linkse kant van de verticale as geplaatst zijn, terwijl de positieve aspecten zich rechts situeren (Warr, 1987).

Figuur 1: Drie principiële assen van het werk gerelateerd welzijn.



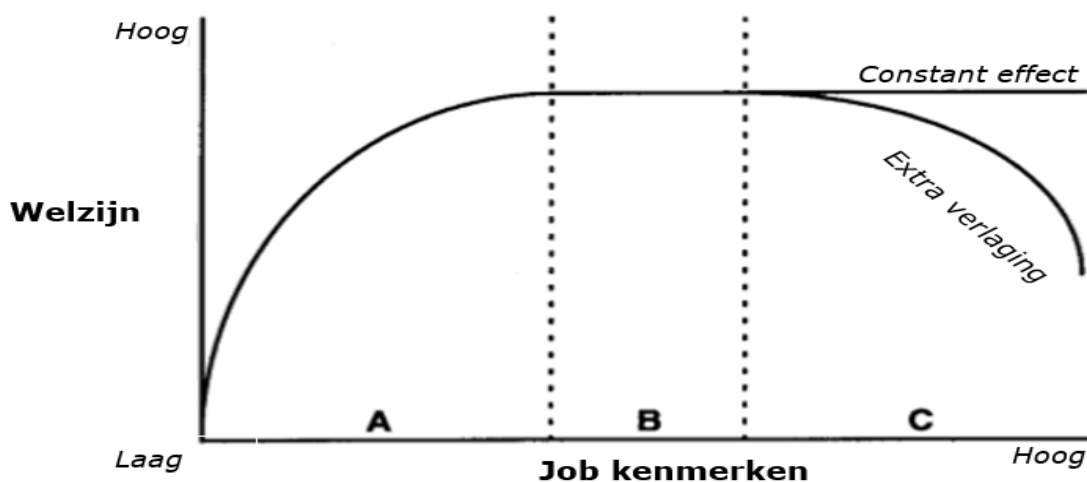
De tweede dimensie van werk gerelateerd welzijn is het fysieke welzijn. Dit focust zich op fysiologische indicatoren van gezondheid en ziekte op de werkvloer en wordt meestal onderzocht door subjectieve gevoelens van gezondheid. Hierbinnen heeft men positieve indicatoren zoals een gevoel van energie en negatieve indicatoren zoals vermoeidheid en stress (Guest, 2017).

De derde dimensie van werk gerelateerd welzijn, sociaal welzijn, wordt weerspiegeld in interpersoonlijke relaties, het niveau van sociale ondersteuning, waargenomen vertrouwen en de eerlijkheid van behandeling (Guest, 2017).

De manier waarop men welzijn kan vergroten werd ook reeds bestudeerd binnen meerdere studies. Warr (1987) identificeerde hierbij tien antecedenten van welzijn, namelijk: gevoel van controle, benutten van skills, variatie op het werk, interpersoonlijk contact, extern gegenereerde doelen, omgevingsduidelijkheid, beschikbaarheid van geld, fysieke veiligheid en gewaardeerde sociale

positie. Warr beschrijft zijn aanpak als een vitamine model. Een bepaalde hoeveelheid van de vorige antecedenten zou het welzijn verhogen, maar zoals bij vitaminen, is het mogelijk om een overdosis van een bepaald aspect te hebben. Zo is het denkbaar dat een overdosis van één van de gegeven antecedenten het welzijn van een persoon constant houdt of zelfs kan verminderen (Warr, 1987). Een voorbeeld hiervan is job autonomie. Zeer hoge niveaus van job autonomie kunnen namelijk potentieel schade veroorzaken op vlak van psychische gezondheid van de arbeider aangezien het mogelijks onzekerheid, moeilijke besluitvorming en een hoog gevoel van verantwoordelijkheid met zich meebrengt (Warr, 1987). Dit kan men zien op de onderstaande grafiek bij het constant effect of de extra verlaging die plaatsvindt (zie figuur 2). Binnen het eerste vak (A) valt duidelijk op dat de grafiek concaaf is en een relatief sterke groei kent op vlak van welzijn. Deze groei ontstaat door de toename van de reeds aangehaalde antecedenten. Vanaf het tweede vak (B) zwakt de groeifunctie af tot een constante waarbij een grotere hoeveelheid van een bepaald antecedent dus niet gepaard gaat met een toename van welzijn. Bij het laatste vak (C) zijn er twee verschillende mogelijkheden. Ten eerste kan het zijn dat een toename van een bepaald antecedent zorgt voor een constant effect van welzijn. De tweede mogelijkheid is dat een verdere toename van een antecedent zorgt voor een negatieve functie waardoor het welzijn vermindert (zie figuur 2) (Warr, 1987).

Figuur 2: De verhouding tussen job kenmerken en het welzijn.

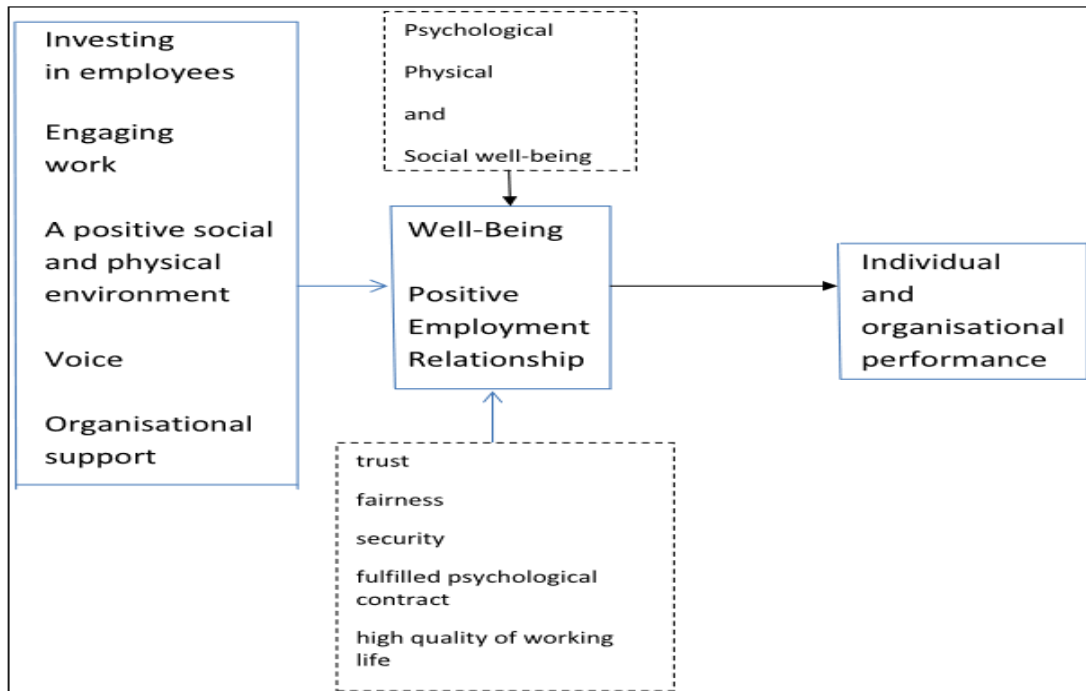


(Warr, 1987)

Binnen de gig economie ziet men duidelijk een overlapping op vlak van de antecedenten die Warr binnen zijn onderzoek aanhaalde. Zo zullen gig'ers waarschijnlijk meer gevoel van controle hebben en zullen zij op hoog niveau vaak hun skills benutten. Het is echter nog onduidelijk of werkers binnen de platformeconomie variatie op het werk, interpersoonlijk contact, fysieke veiligheid en een gewaardeerde sociale positie ervaren. Ook de beschikbaarheid van geld zal afhangen van persoon tot persoon.

Uit literatuur blijkt dat ook human resource management een grote invloed heeft op het niveau van welzijn dat iemand ervaart (Guest, 2017).

Figuur 3: Relatie tussen Human Resource Management en het welzijn.



Op figuur 3 kan men vijf verzamelingen van Human resource handelingen terugvinden die allemaal het welzijn van een arbeider beïnvloeden.

De eerste set van handelingen heeft te maken met het investeren in de werknemers. Hieronder valt bijvoorbeeld een training die georganiseerd wordt voor de werknemer. Deze handelingen zorgen er onder andere voor dat de competenties van de arbeider erop vooruit gaan, waardoor zij een gevoel van veiligheid ervaren. Dit zorgt voor een stijging in het ervaren welzijn van die persoon (Guest, 2017).

De tweede set handelingen gaan over het verschaffen van leuk en aangenaam werk. Zoals reeds aangehaald heeft Warr (1987) dit onderverdeeld in drie cruciale elementen namelijk: gevoel van controle en autonomie, het gebruiken van je skills en de variatie op het werk (Warr, 1987). Job design is dus zeer belangrijk om autonomie en uitdaging te stimuleren bij de arbeiders. Ook het geven van informatie en feedback zouden moeten bijdragen aan een goed welzijn van de arbeider (Guest, 2017).

Als derde zien we dat ook een positieve sociale en psychologische omgeving van belang is. Enkele voorbeelden hiervan zijn: belang hechten aan de gezondheid en de veiligheid van de werknemers, sociale interactie op het werk, het tegengaan en bestraffen van pesten op het werk en het verzekeren van eerlijke beloningssystemen (Guest, 2017).

De volgende human resource handelingen die weergegeven worden in de figuur hebben te maken met inspraak. Hierbinnen ligt de focus vooral op de manier hoe binnen een onderneming gecommuniceerd mag en kan worden. Om het welzijn van de arbeiders te bevorderen is er nood

aan: tweerichtingscommunicatie, de mogelijkheid tot inspraak en een collectieve vertegenwoordiging binnen het bedrijf.

De laatste set van handelingen focust op de ondersteuning die de onderneming biedt aan de arbeiders. Voorbeelden hiervan zijn een ondersteunend management en de manier hoe je betrokken wordt met de werking van de onderneming.

Al deze human resource handelingen zorgen dus voor een toename van het welzijn van werknemers. Dit zorgt voor een goede werkrelatie tussen de werknemer en de onderneming waardoor het vertrouwen stijgt, de kwaliteit van het werkleven verhoogt en de werknemer een gevoel van eerlijkheid en veiligheid ervaart. Door deze stijging in welzijn zullen uiteindelijk ook de individuele- en de ondernemingsprestaties een stijging kennen.

De gegeven handelingen kunnen gelinkt worden aan de gig economie en de manier waarop men binnen de gig economie omgaat met de gig'ers. Zo suggereer ik dat gig'ers minder inspraak zullen hebben binnen de bedrijven waarvoor zij gigs uitvoeren aangezien zij geen deel uitmaken van het bedrijfsteam. Daarenboven investeren de gig platformen volgens mij weinig of zelfs niets in de gig'ers die voor hun werken. Ook dit zal dus een negatieve invloed hebben op het ervaren welzijn. Het derde raakpunt met de gig economie is de voorziening van een positieve sociale en psychologische omgeving. Hierbij bleek uit de literatuur dat gig'ers geen sociale interactie hebben op het werk doordat de platformen dit beletten (Guest, 2017). Fleming (2017) is van mening dat het welzijn ook daalt door het verkrijgen van een laag loon en het ontbreken van voorzieningen voor de arbeiders zoals bijvoorbeeld een training.

Welzijn binnen de gig-muziekindustrie

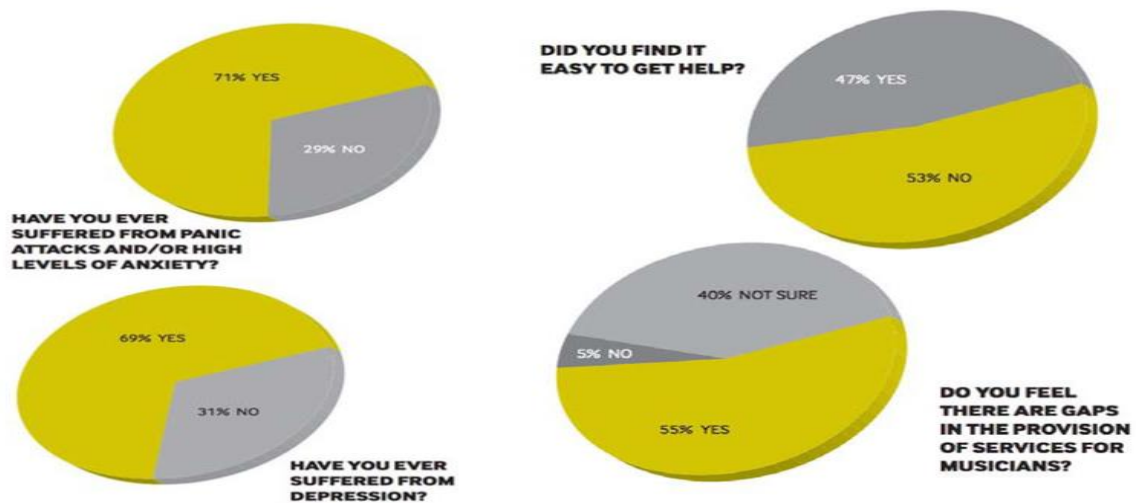
Gross, Musgrave & Janciute (2018) hebben reeds onderzoek verricht naar het welzijn en de gezondheid van muzikanten in Engeland die op onafhankelijke basis werken, zij maken dus ook deel uit van de gig economie. Zij hebben 2200 muzikanten bevraagd naar hun ervaringen binnen de muziekwereld om de mogelijke psychologische impact van de gig economie op hun welzijn te bestuderen.

Uit deze studie bleek dat het welzijn van de muzikanten uitzonderlijk slecht is. Tot deze conclusie is men gekomen doordat maar liefst 68,5% van de respondenten te kampen kreeg met depressies, 71% van de muzikanten ooit een paniekaanval heeft gehad en/of een hoog niveau van angst ervaren heeft door de werkomstandigheden. Hun welzijn wordt dus daadwerkelijk aangetast door de manier waarop zij werken binnen de gig economie. Dit wordt weergegeven binnen figuur 4 (Gross, Musgrave & Janciute, 2018).

Een groot aantal muzikanten rapporteerden ook dat zij last hebben van financiële onzekerheden. Dit komt onder andere doordat zij: een zeer variabel loon hebben, geen vaste contracten hebben en vaak onbetaald moeten werken. Met het laatste wordt het reeds aangehaalde 'wage theft' bedoeld, waarbij gig'ers hun werk uitvoeren maar niet betaald worden door hun opdrachtgevers (Duong,

2018). Daarenboven hebben zij weinig mogelijkheid om naar de toekomst toe te plannen doordat zij zich elke maand zorgen moeten maken om opnieuw een job te vinden voor die maand. Als zij namelijk een bepaalde maand geen of weinig werk vinden, heeft dit aanzienlijke gevolgen op hun financiële situatie (Gross, Musgrave & Janciute, 2018).

Figuur 4: Hoe voelen gig'ers zich binnen de muziekindustrie?



(Gross, Musgrave & Janciute, 2018)

Om het welzijn van de gig'ers en de factoren die hier een positieve of negatieve invloed op hebben verder te verduidelijken, zal deze masterthesis aan de hand van een kwalitatieve studie het algemeen ervaren welzijn van de gig'ers onderzoeken.

Methodologie

Grounded theory

Om te onderzoeken hoe het psychologische en emotionele welzijn binnen de gig economie ervaren wordt door de gig'ers en welke factoren hier een aanzienlijk effect op hebben, werd binnen deze masterthesis gebruik gemaakt van de *grounded theory* methode (Glasser & Strauss, 1967). Bij het gebruiken van deze methode wordt op een systematische manier de benodigde data verzamelt en geanalyseerd (Strauss & Corbin, 1994). Deze onderzoeksmethode wordt frequent gebruikt bij het ontwikkelen van nieuwe theorieën en bij het wijzigen of uitdiepen van reeds bestaande theorieën. Aangezien er nog maar relatief weinig onderzoek gedaan is naar het welzijn binnen de gig economie is dit weldegelijk de beste onderzoeksmethode voor dit onderzoek (Bryant & Charmaz, 2007; Payne, 2007).

Uit literatuur blijkt dat men bij het ontwikkelen van een nieuwe theorie best gebruik kan maken van een casestudy design (Yin, 2003). Bij een casestudy design heeft men de keuze om zijn onderzoek te baseren op één case '*Single case study design*' of op meerdere cases '*Multiple case study design*'. Aangezien het multiple case study design meerdere invalshoeken van de problematiek weergeeft en over het algemeen aangeraden wordt binnen de literatuur, heb ik voor dit soort case study design gekozen. Hierbij heeft de onderzoeker namelijk achteraf de mogelijkheid om verschillende cases te vergelijken met elkaar en hier conclusies uit te trekken (Yin, 2003). Bovendien werd binnen deze studie bewust gekozen voor een kwalitatief onderzoek omdat de onderzoeksvraag binnen dit onderzoek zeer sterk inspeelt op het welzijn, de ervaringen en de gevoelens van de respondenten. Deze vorige aspecten zijn moeilijk kwantificeerbaar en meetbaar. Hierdoor is een kwalitatief onderzoek, waarbij men eerder tracht de gegeven problematiek te begrijpen in plaats van te meten, een betere variant (Nordqvist, Hall, & Melin, 2009; Silverman, 2010; Murphy & Lambrechts, 2015).

Sampling

Voordat het daadwerkelijke kwalitatieve onderzoek van start ging, werd een eerste interview afgenomen met de copromotor van dit onderzoek, Liesbeth Vandenrijt. Binnen dit interview werden enkele meningen omtrent de gig economie en de gig'er gedeeld met de onderzoeker. Uit dit interview vloeiden ook enkele voorstellen van mogelijke platformen die we binnen ons onderzoek konden bestuderen, zoals: Deliveroo, Uber, Lancr, Yellow, Kluster, Skilliz, Tentoo etc. Achteraf heeft men een selectie gemaakt van de meest gepaste platformen, om hier vervolgens enkele cases uit te halen die men ging bevragen en bestuderen. Hierbij heeft de onderzoeker geprobeerd om zoveel hoe mogelijk verschillende profielen binnen de gig economie te bestuderen om een algemeen en ruim beeld te geven over het welzijn binnen deze economie. Na de eerste aanzet tot het verwerven van cases bleek al snel dat het zeker niet evident is om via de platformen aan respondenten te geraken aangezien zij deze persoonlijke informatie niet mochten delen. Het enige platform dat wou meewerken aan ons onderzoek was Lancr. Zij hebben uiteindelijk twee cases kunnen aanreiken. Aangezien binnen de literatuur gezegd wordt dat men bij een multiple case study design best minstens vier cases bestudeert om een theorie te ontwikkelen en ik zelf streefde naar een totaal van 15 cases, moesten de overgebleven 13 cases op een creatieve manier verworven worden (Eisenhardt, 1989). Hiervoor werd ten eerste gebruik gemaakt van een face-to-face benadering van

gig'ers op straat. Bij deze benaderingswijze is de onderzoeker samen met zijn researchteam door de stad getrokken op zoek naar Deliveroo- en UberEats koeriers. Ook deze aanpak bleek niet evident aangezien de meeste koeriers aan het werk waren en geen tijd hadden voor een diepte-interview. Hier werd op ingespeeld door te vragen naar de gegevens van de koeriers om achteraf een diepte-interview met de persoon in kwestie af te nemen. Bovendien werd gebruik gemaakt van *Facebook Communities* die betrekking hadden op de geselecteerde platformen. Uit deze communities werden een grote hoeveelheid personen gecontacteerd om hun uit te nodigen voor een diepte-interview. Deze aanpak bleek al snel effectief te zijn waardoor er uiteindelijk 16 cases bestudeerd zijn binnen deze studie. Binnen dit proces werd gebruik gemaakt van *snowball sampling* om genoeg cases te kunnen verwerven, waarbij *snowball sampling* binnen de literatuur gedefinieerd wordt als: "A sampling procedure may be defined as snowball sampling when the researcher accesses informants through contact information that is provided by other informants. This process is, by necessity, repetitive: informants refer the researcher to other informants, who are contacted by the researcher and then refer her or him to yet other informants, and so on. Hence the evolving 'snowball effect'" (Noy, 2008, p. 330).

In tabel 4 worden de verschillende cases op schematische wijze weergegeven om een duidelijk overzicht van de algemene informatie weer te geven. Hierbij werden al de bestudeerde cases echter geanonimiseerd op vraag van de respondenten.

Data verzameling

Binnen de dataverzameling werd gebruik gemaakt van 16 semigestructureerde diepte-interviews met diverse gig'ers die momenteel actief zijn of in het verleden actief waren binnen de gig economie. Dit soort interviews is vandaag de dag uitgegroeid tot de meest voorkomende onderzoeksmethode bij data-generatie in de sociale wetenschappen (Burwell, 2017). Dit soort interviews onderscheidt zich van andere interviews doordat men zich hierbij aan een algemeen interviewschema met vooropgestelde vragen houdt, maar gedurende het interview nog steeds kan afwijken van dit schema door bijvoorbeeld verder te vragen op bepaalde aspecten die interessant zijn (Ensie, 2017). Binnen dit onderzoek was het cruciaal om in te spelen op de antwoorden van de respondenten aangezien er vooral gebruik gemaakt werd van een open vraagstelling. Op deze manier kon de richting van het interview tijdens het interview enigszins gestuurd worden om de focus te houden op het welzijn van de respondent. De lengte van de interviews varieerde tussen de 15 en 32 minuten. De vragen die binnen deze interviews gesteld werden, gingen vooral over het ervaren psychologische en emotionele welzijn, de algemene ervaringen die men binnen de gig economie gemaakt heeft en de emoties die men ondervindt binnen dit werk. Hiervoor verwijs ik graag naar de interviewleidraad die aan de bijlagen is toegevoegd.

De cases die binnen dit onderzoek bestudeerd werden bestonden uit: Uber Eats koeriers (2), Deliveroo koeriers (9), copywriters (3), vertalers (1), muzikanten (1), video producers (1), auteurs (1), HR projectleiders (1), online marketeers (1), fotografen (1) en reisleiders (1). In de vorige opsomming zijn er verschillende cases die meerdere van de bovenstaande jobs uitoefenen waardoor de som van de vorige soorten gigs groter is dan het aantal bestudeerde cases, namelijk 22.

Tabel 4

Geselecteerde cases.

Case A is een 27 jarige internationale uitwisselingsstudent die in Gent studeert en momenteel werkt voor Uber Eats als voedselkoerier. De persoon in kwestie combineert het werk als gig'er met zijn studies. Hij hecht veel belang aan zijn studies waardoor de job binnen de gig economie niet prioritair is voor hem en eerder een bijverdienste is.

Case B is een 31 jarige uitkeringsgerechtigde werkzoekende die in Gent voor Uber Eats en Deliveroo werkt als voedselkoerier. Hij werkt twee dagen per week ongeveer vier tot zes uur per dag en is op zoek naar een deeltijdse baan om meer zekerheid te krijgen.

Case C is een 21 jarige student die in Leuven studeert en momenteel werkt voor Deliveroo als voedselkoerier. Hij werkt ongeveer vier uur per week naast zijn studies waardoor dit werk voor hem dus een bijverdienste is.

Case D is een 38 jarige vrouw. Ze is zaakvoerder van een copywriterbureau dat ze samen met een andere vennoot runt. In het verleden heeft ze diverse taken als freelancer vervuld.

Case E is een 20 jarige student die in Gent studeert en momenteel werkt voor Deliveroo als voedselkoerier in combinatie met zijn werk als muzikant. Voor hem is dit soort werk eerder een bijverdienste naast zijn studies.

Case F is een 17 jarige student die momenteel voor Deliveroo werkt als voedselkoerier. Hij combineert deze job met zijn studies waardoor dit soort werk voor hem eerder een bijverdienste is. Hij werkt ongeveer twee keer per week.

Case G is een 28 jarige man die voor Deliveroo werkt als voedselkoerier in combinatie met zijn werk als deeltijdse fondsenwerver bij Greenpeace. Hij werkt drie dagen per week voor Greenpeace en twee dagen per week doet hij leveringen voor Deliveroo. Deze twee jobs zijn dus zijn hoofdverdienste.

Case H is een 26 jarige internationale uitwisselingsstudent die in Hasselt studeert en heeft gewerkt voor Deliveroo als voedselkoerier in combinatie met zijn werk als video producer. Hij heeft zowel in Leuven als in Hasselt voor Deliveroo gewerkt. Aangezien hij nog studeert is het platformwerk dat hij uitvoert eerder een bijverdienste.

Case I is een 51 jarige man die gedurende twee jaar als copywriter gewerkt heeft bij HBVL op freelancebasis. Daarenboven heeft hij een eigen zaak en schrijft momenteel een eigen boek. Dit werk is zijn hoofdverdienste.

Case J is een 59 jarige vrouw die voor Deliveroo werkt als voedselkoerier ter aanvulling van haar weduwepensioen. Zij werkt 7/7 voor Deliveroo ongeveer drieënhalf uur per dag. Dit is dus weldegelijk haar hoofdverdienste.

Case K is een 44 jarige man die als HR projectleider werkt. Dit werk doet hij drie dagen per week op projectbasis en combineert dit met het runnen van zijn eigen onderneming. Dit werk dat hij als projectleider uitoefent is zijn hoofdverdienste.

Tabel 4 (gevolg)

Case L is een 31 jarige man die tewerkgesteld is als administratief bediende in een jongerenontmoetingscentrum in combinatie met het werk als Deliveroo koerier. De administratieve job voert hij 12 uur per week uit en ter aanvulling van dit inkomen levert hij ook vier tot 5 uur per dag voor Deliveroo.

Case M is een 20 jarige student die in Leuven studeert en momenteel werkt voor Deliveroo als voedselkoerier. Hij doet dit werk naast zijn studies waardoor dit dus een bijverdienste voor hem is.

Case N is een 33 jarige man die werkt als online marketeer in combinatie met zijn werk als fotograaf. Hij werkt 6/7 ongeveer 10 uur per dag. Dit is dus weldegelijk zijn hoofdverdienste. Hij heeft dit werk voordien in vaste arbeidsovereenkomst gedaan en heeft er dus voor besloten om dit op zelfstandige basis te doen.

Case O is een 33 jarige vrouw die werkt als copywriter, vertaler en reisleider. Zij werkt in totaal ongeveer vier tot zes dagen per week waardoor dit dus haar hoofdverdienste is.

Case P is een 27 jarige internationale uitwisselingsstudent die in Hasselt studeert. Momenteel focust hij zich vooral op zijn studies waardoor hij momenteel geen job beoefend. In het verleden heeft hij voor een restaurant gewerkt als voedselkoerier. Dit was echter niet voor Deliveroo. Hij werkte wekelijks voor hetzelfde restaurant gedurende een vast aantal uren per week waardoor hij dus niet binnen de definitie van de gig economie valt. Deze case werd echter bewust geïntegreerd binnen dit onderzoek om een vergelijking te kunnen maken met de delivery jobs binnen de gig economie zoals bijvoorbeeld Uber Eats en Deliveroo.

De leeftijd van deze personen varieerde tussen de 17 en de 59 jaar om zowel de gig'ers in beeld te brengen die dit soort werk als bijverdienste doen, alsook de gig'ers die dit werk verrichten om hieruit hun hoofdkomen te verwerven. Binnen dit onderzoek werd geprobeerd om een zo ruim mogelijk assortiment aan gig'ers te bestuderen om tot een algemeen beeld te komen wat betreft het welzijn van deze gig'ers. Hierbij werd dus bewust rekening gehouden met het profiel van de respondent in kwestie.

Bij het verzamelen, analyseren en transcriberen van de vorige cases heeft de onderzoeker samengewerkt met een medestudent, Brent Doggen. Literatuur laat namelijk blijken dat het werken met een research team van meerdere personen een positieve invloed heeft op de gevonden data door de diverse inzichten die men hierdoor verkrijgt (Eisenhardt, 1989). Bovendien zorgt dit voor een groter vertrouwen in de bevindingen en is de kans dat de onderzoeker op verrassende resultaten stoot groter (Eisenhardt, 1989). Ieder teamlid binnen het researchteam had zijn eigen specifieke rol binnen dit onderzoek. Eén persoon deed het interview en had dus direct contact en interactie met de respondent waardoor hij meegetrokken werd in het verhaal van de respondent. Om ervoor te zorgen dat al de essentiële vragen gesteld en beantwoord worden tijdens de interviews bleef de tweede persoon eerder objectief, noteerde tijdens de interviews opmerkingen, zorgde voor de opname van het gesprek en gaf aan wanneer een vraag per ongeluk over het hoofd gezien werd (Eisenhardt & Bourgeois, 1988).

Data analyse

De analyse van de data begon reeds na het transcriberen van de afgelegde interviews. Vanaf het moment dat de interviews getranscribeerd zijn, heeft de onderzoeker de verschillende cases individueel doorgenomen om zeer beknopt de hoofdthema's die binnen een interview naar boven kwamen samen te vatten. Door deze initiële en relatief algemene analysefase zijn er reeds enkele essentiële aspecten binnen de interviews aan het licht gekomen.

Na de afronding van al de interviews is de auteur overgegaan naar een veelzijdig coderingsproces volgens de Gioia methode, aangezien dit binnen de literatuur wordt aangeraden indien er gebruik gemaakt wordt van de *grounded theory* (Charmaz, 2006). Dit proces bestaat ten minste uit twee opeenvolgende fases: *initial coding* fase, de *focused coding* fase en eventueel de *theoretical coding* fase. Bij de eerste fase van het coderingsproces heeft de auteur geopteerd voor een lijn-bij-lijn coderingsproces. Binnen dit coderingsproces werd iedere zinsregel van de gevonden data geanalyseerd en benoemd aan de hand van bepaalde algemene thema's (Glaser, 1978) (Zie tabel 5 voor een voorbeeld van het lijn-bij-lijn coderingsproces). Hierdoor heeft men enkele nieuwe inzichten gekregen over de data die men zonder dit coderingsproces vermoedelijk over het oog had gezien. Tijdens deze initiële coderingsfase was het van belang om met een open-mind naar de gevonden data te kijken om op deze manier alle theoretische richtingen open te houden voor de analyse. Hierdoor is het doorgaans mogelijk dat bij deze eerste coderingsfase de initiële codes vaak toepasbaar zijn op verschillende topics (Charmaz, 2006). Na de initiële coderingsfase bleven er in totaal 97 deelcategorieën over.

Vervolgens ging men over tot de tweede coderingsfase, namelijk de *focused coding* fase (Strauss & Corbin, 1990; Charmaz, 2006). Binnen deze fase was het belangrijk om specifieker en kritischer om te gaan met de gevonden data. De bedoeling van de *focused coding* fase is namelijk om grotere thema's te benoemen die het mogelijk maken om de gevonden deelcategorieën van de vorige fase onder te brengen in deze grote thema's (Zie tabel 6 voor een voorbeeld van de *focused coding* fase). Hierbij werd geselecteerd welke categorieën het geschikt zijn voor het verdere verloop van de data analyse (Charmaz, 2006). Na deze tweede fase bleven er nog 22 thema's over.

De laatste fase binnen dit coderingsproces is de *theoretical coding* fase (Strauss & Corbin, 1990; Charmaz, 2006). Deze fase bouwt verder op de thema's die men gevonden heeft door de *focused coding* fase. Glaser (1978) introduceerde de theoretische codes als het conceptualiseren van hoe de gevonden thema's in de vorige fase betrekking hebben op elkaar. Met andere woorden worden er relaties gezocht tussen de verschillende thema's om deze te clusteren tot grote theoretische concepten. Na deze derde en laatste fase bleven er nog vijf theoretische concepten over die een fundamentele invloed op het welzijn van de onderzochte gig'ers hadden en gebruikt werden voor het onderbouwen van de nieuwe theorie. Deze theoretische concepten zijn: flexibele arbeidsomstandigheden, onzekerheid, veiligheid, sociaal leven en de ervaren onwetendheid.

Tabel 5

Voorbeeld van het lijn-bij-lijn coderingsproces.

<p>Jobs</p> <p>Combinatie van jobs Uurrooster systeem Vergelijking tussen Deliveroo en Uber Eats</p> <p>Online gaan waardoor je een job krijgt</p> <p>Niet meer tevreden over reguliere job</p> <p>Nood aan werk, werkzoekend</p> <p>Flexibele werkuren</p> <p>Zelf organiseren van werkdag Zelf gekozen voor dit werk Weinig met mensen in contact komen Stress op het werk → burn-out Reguliere job → stress door drukte</p> <p>Onaangename werkervaring</p> <p>Werkzoekend Nood aan een inkomen</p> <p>Flexibiliteit is goed Kiezen wanneer je gaat werken</p> <p>Sociaal contact met vrienden Deliveroo statistieken Minimaal contact met mensen Werkzekerheid verslechtert</p> <p>Afhankelijk van externe variabelen</p> <p>Veel uren die beschikbaar zijn om te werken Bonussen</p> <p>Shiften staan snel vol</p> <p>Ontevreden bij Deliveroo Flexibiliteit bij Uber Eats nog groter</p> <p>Niet genoeg werk Op zoek naar deeltijdse baan Geen zekerheid van werk</p>	<p>Excerpt 1. Case B, uitkeringsgerechtigde werkzoekende die in Gent werkt voor Uber Eats en Deliveroo als voedselkoerier.</p> <p>Ik ben 31 jaar oud. Momenteel ben ik werkzoekende en oefen ik Uber Eats en Deliveroo uit. Ik ben wel volle bak bezig met sollicitaties. Ik combineer beiden. Deliveroo werkt met een uurroostersysteem waardoor het zeer moeilijk is om nog deftige uren te krijgen. Bij Uber eats is het niet met een uurrooster, daar mag je jezelf gewoon online zetten en geeft het systeem je een job. Ik woon nu al een 5-tal jaar in Gent. Ik heb altijd Horeca gedaan, maar dat is iets waar ik eigenlijk vanaf wil. Ik sta nu op de wachtlijst van de VDAB voor een opleiding netwerkbeheer. Ik werk ongeveer vier tot zes uur per dag. Dat is ook niet elke dag. Dat is 2 dagen en dan blijf ik eens een dag thuis en dan terug 2 dagen. Zo organiseer ik dat een beetje voor mezelf. Ik heb voor dit werk gekozen omdat ik minimaal met mensen in contact moet komen. Ik heb een burn-out gekregen. Dat kan soms heel hectisch zijn. In 2018 bij de feestdagen heb ik mijn laatste dagen in cafés gewerkt. Dit was een zeer onaangename ervaring. Dan heb ik besloten om die opleiding te doen. Ik sta reeds sinds kerstmis in de wachtrij. Misschien kan ik volgende zomer beginnen en daarom heb ik besloten om even die Uber job te doen. Twee korte antwoorden. De flexibiliteit, de keuze van zelf te kiezen wanneer je gaat werken. Als vrienden vragen om weg te gaan kan je altijd mee, het is wel slecht voor de Deliveroo statistics jammer genoeg. De andere reden is minimaal contact met mensen, je bent 95% van de tijd op de baan. De werkzekerheid is zeker en vast slechter geworden. Zeker met Deliveroo, zeker in de vakanties. Dit is iets wat ik er moet bijzeggen. Ik ben vorige zomer begonnen met Deliveroo. Je kon elke dag je planner bekijken en er stonden nog heel veel uren open. Geen probleem en je kreeg ook heel veel bonussen. Bijvoorbeeld voor 50 bestellingen in een week kreeg je 100 euro bonus. Bij nieuwjaar is alles veranderd. Meestal kan ik pas om vijf uur s 'avonds mijn shiften boeken en dan staan die al allemaal vol. En daarmee ben ik overstapt naar Uber Eats. Omdat ik eigenlijk niet zo content meer ben bij Deliveroo. U zei: 'flexibiliteit is belangrijk voor mij, maar ik moet natuurlijk wel zien dat ik werk heb'? Ja, daarom moet ik ook op zoek naar een deeltijdse baan om toch wat meer zekerheid te hebben. Ik hoop dat dat tegen deze zomer gaat verbeteren voor Deliveroo. Wat ik denk dat er gebeurd is, is dat er veel mensen werken</p>
---	--

Tabel 5 (vervolg)		volgens het Peer-to-Peer systeem. Deze mensen kunnen maar tot een 6130 euro per
Maximum onbelast te verdienen		
Bijverdienste		jaar bijverdienen. Dus dat is zagezegd een bijverdienste. Als die daar over gaan, moeten ze elke euro terugbetalen aan de belastingen. Wat ik denk dat er gebeurt is, is dat er gewoon mensen zijn die elk jaar bij het begin van het jaar beginnen en gewoon fietsen, fietsen, fietsen tot ze aan die 6000 euro zitten en dan in de zomer stoppen die en is dat ineens een stuk meer vrij en open. In januari is die teller gereset en is het onmogelijk om degelijke uren te krijgen bij Deliveroo.
Veel werken om meer te verdienen		
Afhankelijkheid van vraag en aanbod		
Onzekerheid		

Tabel 6

Voorbeeld van de *focused coding* fase.

		Excerpt 1. Case B, uitkeringsgerechtigde werkzoekende die in Gent werkt voor Uber Eats en Deliveroo als voedselkoerier.
Flexibele arbeidsomstandigheden		Ik ben 31 jaar oud. Momenteel ben ik werkzoekende en oefen ik Uber Eats en Deliveroo uit. Ik ben wel volle bak bezig met sollicitaties. Ik combineer beiden. Deliveroo werkt met een uurroostersysteem waardoor het zeer moeilijk is om nog deftige uren te krijgen. Bij Uber eats is het niet met een uurrooster daar mag je jezelf gewoon online zetten en geeft het systeem je een job. ik woon nu al een 5-tal jaar in Gent. Ik heb altijd Horeca gedaan maar dat is iets waar ik eigenlijk vanaf wil. Ik sta nu op de wachtlijst van de VDAB voor een opleiding netwerkbeheer. Ik doe ongeveer vier tot zes uur per dag. Dat is ook niet elke dag. Dat is twee dagen en dan blijf ik eens een dag thuis en dan terug twee dagen. Zo organiseer ik dat een beetje voor mezelf. Ik heb voor dit werk gekozen omdat ik minimaal met mensen in contact moet komen. Ik heb een burn-out gekregen. Dat kan soms heel hectisch zijn. In 2018 bij de feestdagen heb ik mijn laatste dagen in cafés gewerkt. Dit was een zeer onaangename ervaring. Dan heb ik besloten om die opleiding te doen. Ik sta reeds sinds kerstmis in de wachtrij. Misschien kan ik volgende zomer beginnen en daarom heb ik besloten om even die Uber job te doen. Twee korte antwoorden. De flexibiliteit, de keuze van zelf te kiezen wanneer je gaat werken. Als vrienden vragen om weg te gaan kan je altijd mee, het is wel slecht voor de Deliveroo statistics jammer genoeg. De andere reden is
Niet meer tevreden over reguliere job		
Nood aan werk, werkzoekend		
Flexibiliteit		
Sociaal aspect Stress		
Nood aan een inkomen		
Flexibiliteit		
Sociaal aspect		

Tabel 6 (vervolg)		<p>minimaal contact met mensen, je bent 95% van de tijd op de baan. De werkzekerheid is zeker en vast slechter geworden. Zeker met Deliveroo, zeker in de vakanties. Dit is iets wat ik er moet bijzeggen. Ik ben vorige zomer begonnen met Deliveroo. Je kon elke dag je planner bekijken en er stonden nog heel veel uren open. Geen probleem en je kreeg ook heel veel bonussen. Bijvoorbeeld voor 50 bestellingen in een week kreeg je 100 euro bonus. Bij nieuwjaar is alles veranderd. Meestal kan ik pas om vijf uur s 'avonds mijn shiften boeken en dan staan die al allemaal vol. En daarom ben ik overgestapt naar Uber Eats. Omdat ik eigenlijk niet zo content meer ben bij Deliveroo. U zei: 'flexibiliteit is belangrijk voor mij, maar ik moet natuurlijk wel zien dat ik werk heb'? Ja, daarom moet ik ook op zoek naar een deeltijdse baan om toch wat meer zekerheid te hebben. Ik hoop dat dat tegen deze zomer gaat verbeteren voor Deliveroo. Wat ik denk dat er gebeurd is, is dat er veel mensen werken volgens het Peer-to-Peer systeem. Deze mensen kunnen maar tot een 6130 euro per jaar bijverdienen. Dus dat is zozegd een bijverdienste. Als die daar over gaan moeten ze elke euro terugbetalen aan de belastingen. Wat ik denk dat er gebeurt is, is dat er gewoon mensen zijn die elk jaar bij het begin van het jaar beginnen en gewoon fietsen, fietsen, fietsen tot ze aan die 6000 euro zitten en dan in de zomer stoppen die en is dat ineens een stuk meer vrij en open. In januari is die teller gereset en is het onmogelijk om degelijke uren te krijgen bij Deliveroo.</p>
	Onzekerheid	
	Werkzekerheid Verloning	
	Onzekerheid	
	Flexibiliteit	
	Onzekerheid	
	Verloning	
	Flexibele arbeidsomstandigheden	
	Onzekerheid	

De omsluiting van de literatuur

Volgens Eisenhardt (1989) is het van cruciaal belang dat men bij het ontwikkelen of het wijzigen van een theorie in uw onderzoek de vergelijking maakt tussen de theorie die men ontwikkelt en de reeds bestaande literatuur. Op het begin van deze masterthesis is een grondige literatuurstudie gedaan waaruit bleek dat er vandaag de dag nog zeer veel onenigheid is over de gig economie en de verschillende aspecten die hierbinnen van belang zijn. Daarenboven bleek uit deze literatuurstudie dat er slechts een gering aantal literatuurstukken focust op het welzijn van de gig'ers. Deze onderzoeken hebben doorgaans een relatief negatieve visie ten aanzien van de gig economie. Aangezien dit aspect toch uitzonderlijk belangrijk is, zal men binnen het komende deel van deze masterthesis een antwoord geven op de onderzoeksvraag "Hoe beïnvloedt de gig economie het psychologische en emotionele welzijn van een gig'er?". Om hier een degelijk en betrouwbaar antwoord op te geven baseert de auteur zich op de geanalyseerde cases, de gevonden thema's die hieruit kwamen en diverse quotes van de individuele respondenten.

Onderzoekresultaten

Flexibele arbeidsomstandigheden

Het eerste thema dat uit de afgelegde interviews aan het licht kwam, was het aspect van de flexibele arbeidsomstandigheden. Dit thema kwam binnen quasi elke bestudeerde case aan bod, waardoor dit aspect weldegelijk een cruciale invloed heeft op het welzijn van een diverse groep gig'ers. Het is echter zo dat sommige respondenten van mening waren dat het flexibiliteitsaspect gerelativeerd moet worden doordat men als gig'er steeds rekening moet houden met externe variabelen. Binnen de flexibele arbeidsomstandigheden zijn er enkele deelcategorieën die allemaal op zichzelf gerelateerd kunnen worden aan het grotere geheel.

Om te beginnen was een grote groep van de respondenten het erover eens dat het kiezen van je eigen werkuren, de plaats van waaruit je werkt en de persoon voor wie je werkt één van de grootste voordelen is binnen de gig economie die een positieve invloed heeft op het welzijn van de gig'ers. Hierdoor voelen zij zich doorgaans in controle over hun eigen leven en ervaren een groot gevoel van vrijheid. Doordat gig'ers hun eigen werkuren mogen kiezen, kunnen zij zeer flexibel omgaan met hun agenda. Als men bijvoorbeeld nood heeft aan vakantie of een vrije dag, dan kunnen zij dit eenvoudiger inplannen en moeten hierbij geen rekening houden met de organisatie. Aangezien men als gig'er ook kan selecteren wat voor soort werk je doet, ervaart men ook hier een zeker gevoel van vrijheid. Dit vorige werd bevestigd binnen case K waar de respondent vermeldde:

"Ik ervaar veel meer vrijheid van het bepalen van mijn eigen werktijden. Ik ervaar ook veel meer vrijheid in hoe ik mijn werk uitvoer en in het soort werk dat ik ga doen. Dus ik bepaal zelf naar wat voor soort opdracht ik als volgende opzoek ga en je hebt dus veel meer vrijheid om je volgende klus te bepalen."

Het vorige brengt met zich mee dat gig werk ook vaak gecombineerd wordt met studies of een bijkomende job, al dan niet binnen de gig economie. Het is namelijk voor studenten een groot pluspunt dat zij kunnen kiezen waar en wanneer zij werken. Dit zorgt voor een efficiënt gebruik van tijd en energie, doordat zij in drukke periodes hun focus vooral kunnen leggen op hun studies en geen rekening moeten houden met hun vaste wekelijkse werkdagen. Mensen die niet voldoende verdienen met slechts één job, combineren deze job vaak met het werk binnen de gig economie. Hierbij kan men jaarlijks namelijk tot €6250 euro onbelast bijverdienen waardoor men toch nog aan een inkomen geraakt dat hoog genoeg is om rond te komen. Case G en K zouden zonder hun werk binnen de gig economie ook moeilijkheden hebben om rond te komen. De respondent van case G deelde zijn ervaring:

"Nu momenteel denk ik dat dit zeker nog iets is wat ik nog een tijd wil doen. Als ik het dan op een bepaald moment gehad heb met dit soort werk dan zoek ik iets in die soort van job setting, dus non-profit of vzw ofzo. En dan Deliveroo, dat zal afhangen. Ik denk niet dat ik dat jaren ga doen omdat bijvoorbeeld mijn huidige situatie is dat mijn vriendin nu nog het laatste jaar studeert. Dus ik moet ook zien dat we met 2 toekomen, dat lukt momenteel. En als mijn vriendin dan volgend jaar gaat beginnen te werken dan heb ik wel meer vrijheid om

mijn tijd in te vullen en dan kan het zijn dat ik op zoek ga naar een andere parttime job waar ik meer uithaal dan Deliveroo."

De volgende deelcategorie die binnen het flexibiliteitsthema aan bod kwam, was het loon dat binnen de gig economie van flexibele aard is. Dit flexibel loon kan zowel een positieve als een negatieve invloed hebben op het welzijn van de gig'er. De positieve kant van het verhaal is dat als je meer wil verdienen, dat dit simpelweg gerealiseerd kan worden door meer te werken en dus meer opdrachten te aanvaarden. Het risico hierbij is echter wel dat gig'ers mogelijk te veel gaan werken waardoor hun work-life balance gevaar loopt. Het negatieve aspect van het flexibel loon houdt in dat gig'ers hierdoor eigenlijk geen gegarandeerd maandelijks minimumloon hebben. Het vorige kan impliceren dat er mogelijk periodes zijn waarop een gig'er te weinig inkomsten verwerft om rond te komen. Dit kan onder andere komen door externe variabelen zoals vraag en aanbod binnen de gig economie.

Om terug te koppelen naar de work-life balance, is dit zeker en vast ook een aspect binnen de gig economie dat niet evident is. Doordat er zo een grote flexibiliteit is, zullen er gig'ers zijn die veel te veel werken, maar zullen er ook anderen zijn die veel te weinig werken. Deze vorige assumpties kunnen gelinkt worden aan een burn-out en bore-out, die beiden een aanzienlijke uitwerking hebben op het welzijn van een individu. Uit diverse cases bleek echter dat de work-life balance bijzonder goed ervaren wordt binnen de gig economie. Dit heeft opnieuw te maken met de flexibiliteit die men binnen de gig economie heeft. Het is bijvoorbeeld eenvoudiger om vakantie te nemen wanneer je hier behoefte aan hebt, aangezien men niet tegengehouden wordt door de beperkte vakantiedagen die je bij een reguliere job wel moet doorgeven. Ook de reeds aangehaalde veronderstelling dat gig'ers het gevaar lopen om te veel te werken, wordt tegengesproken door case H. Hieruit kan men suggereren dat de work-life balance vooral afhankelijk is van de ambities van een persoon en dat dit niet zo zeer te maken heeft met de flexibiliteit van de werkuren. Case G vertelde over hoe zijn werkweek er als gig'er uitziet. Hij werkte initieel tijdens de week en ook in de weekends, maar doet dit momenteel niet meer om toch de balans tussen zijn werk en zijn privéleven in evenwicht te houden:

"Voor januari werkte ik ook in de weekends omdat ik begonnen ben in begin oktober met Deliveroo en je kan een maximum verdienen per jaar. 6250 Euro kan je onbelast bijverdienen bij Deliveroo. Dus de eerste 3 maanden kon ik eigenlijk zoveel verdienen als ik wou omdat ik toch niet aan die limiet ging geraken. En gewoon om wat meer te verdienen tegen het einde van het jaar, omdat dat ook wel meegenomen was, heb ik ook soms in het weekend gewerkt ... Want ik zie dit als een soort van job en ik kies dat omdat dat financieel voor mij goed komt, maar ik ben geen geldwolf en zet alles op alles om die bonussen mee te pikken. Ik weet dat anderen dat wel doen, maar dit is gewoon een job die ik 2 dagen in de week doe. Een beetje op een stabiele manier dat ik nog op een deftig uur thuis ben. Weekend is ook gewoon weekend, dan heb ik andere dingen gepland. Dan pak ik het rustig aan."

Het laatste flexibiliteitsaspect dat tijdens de cases aan bod kwam, was de zelfdiscipline. Door de vrijheid die gig'ers ervaren en de afwezigheid van een controleorgaan, is het namelijk van cruciaal

belang dat men binnen de gig economie zijn eigen dagelijkse routines ontwikkelt en een soort van zelfdiscipline creëert. Indien een gig'ër immers geen routine ontwikkelt in zijn werk, zullen zij mogelijks te veel of te weinig werken op momenten waar het financieel slecht of net goed gaat. Hierdoor ontstaat een onregelmatig werkpatroon binnen hun leven. Ook dit kan mogelijks een invloed hebben op het welzijn van de gig'ër. Case N vermeldde het volgende binnen zijn interview:

"De uitdaging is wel om zelfdiscipline te creëren, productief te blijven wanneer je je eigen agenda plant. Ook al gaat het financieel soms goed, je moet zorgen dat je die zelfdiscipline aanhoudt. Omdat wij zogezegd geen buffer hebben als het slecht gaat."

In tabel 7 worden diverse quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om het belang van het vorige aspect te bevestigen en het effect hiervan op het welzijn van de gig'ër te schetsen.

Tabel 7

De flexibele arbeidsomstandigheden die het welzijn van de gig'ër beïnvloeden.

Flexibele arbeidsomstandigheden	Case	Quotes
Flexibele uren, keuze van de opdrachten die je uitvoert en de persoon of bedrijf waarvoor je werkt.	K	<i>"Omdat ik het enerzijds leuk vind om projectmatig te werken met een deadline en niet ergens 5 jaar hetzelfde werk moet gaan doen en anderzijds omdat ik ook wel klaar was met de manier van werken van grote organisaties waar je dan als medewerker in een arbeidsovereenkomst vooral veel last van hebt ... Ik ervaar veel meer vrijheid bij het bepalen van mijn eigen werktijden. Ik ervaar ook veel meer vrijheid in hoe ik mijn werk uitvoer en in het soort werk dat ik ga doen. Dus ik bepaal zelf naar wat soort opdracht ik als volgende opzoek ga en je hebt dus veel meer vrijheid om je volgende klus te bepalen."</i>
	N	<i>"Ik vind het een voordeel dat ik mijn eigen agenda kan plannen. Als ik vandaag zeg, ik ga op vakantie dan is dat zo. Ik moet natuurlijk wel mijn klanten tevreden houden. Ik kan ook van 11-15 uur werken als ik wil."</i>
	B	<i>"De flexibiliteit, de keuze van zelf te kiezen wanneer je gaat werken. Als vrienden vragen om weg te gaan kan je altijd mee, het is wel slecht voor de Deliveroo statistics jammer genoeg."</i>
	O	<i>"Het grote voordeel is de vrijheid, de flexibiliteit, dat is iets wat ik heel fel apprecieer ten opzichte van het vaste contract. Ik kies wanneer ik werk en zin heb om te werken ... In de periode dat het rustig is probeer ik meer in te zetten op mijn eigen marketing, weblogs voor mezelf te schrijven, nog meer bedrijven te contacteren in de hoop dat het compenseert met de maanden daarop, dat ik dan een hoger inkomen heb."</i>
	G	<i>"En ik denk zelfs dat dat bij heel veel mensen van mijn generatie zo is. Een beetje gezien hebben van de typische reguliere 9 to 5 jobs, 5 dagen op 7 achter de computer. Ik denk dat heel veel mensen het ermee gehad hebben zo stilletjes aan. En dat er meer interesse is in een meer flexibele werkweek en een beetje meer vrijheid. Ik denk dat veel mensen daar ook wel iets aan zekerheid voor willen opgeven."</i>

Tabel 7 (vervolg)

- D *"Ik heb slechts 1 jaar in loondienst gewerkt om dan te starten met freelance in bijberoep. Ik denk niet dat ik ooit nog terug kan. Als je zo lang alleen werkt ben je dit niet meer gewoon, je hebt veel vrijheid. Als ik morgen naar de kapper wil om 14 uur, kan ik dat perfect doen. Het heeft altijd voor- en nadelen. Ik ben hier wel heel gelukkig mee."*
- C *"Ja ik vind dat nu wel beter. Zeker met Deliveroo omdat je tot 24 uur op voorhand nog kan afzeggen zonder dat dat een probleem is. Dus als het echt druk is dan zeg ik het gewoon af. Voor de rest is het als je 2 uurtjes ergens gaat werken veel gemakkelijker dan direct een hele week of een maand kwijt zijn."*
- E *"Zoals ik zei, omdat je wel het gevoel hebt van vrij grote vrijheid. Ja dat is wat mij aanspreekt. Dat is vooral een positief punt om het te doen ten opzichte van een vaste dag te hebben dat je moet werken. Dit valt makkelijker in de agenda te zetten."*
- L *"Ik werk binnen het P2P statuut, dus ik ben gelimiteerd tot 6250 euro ongeveer per jaar. Dit is dus als bijverdienste bovenop de job, maar voor mij is het toch echt een inkomen. Anders zou ik niet rondkomen. Het is toch ook wel noodzaak voor mij."*
- F *"Eigenlijk vooral omdat het eenvoudig was om te combineren met mijn studies. Ik kan gewoon zelf kiezen wanneer ik werk en wanneer niet. Ik doe namelijk gymnasium dus dat is zeer moeilijk. Soms heb ik weken waar ik toetsen heb waarop ik helemaal geen tijd heb en dus ook niet kan gaan werken. Via Deliveroo kan ik dan gewoon mijn uren tot een dag op voorhand afzeggen en voor school werken. Dus dit is zeker en vast een voordeel."*
- H *"But compared to Deliveroo, one of the reasons why I actually did Deliveroo is because I can't work for asshole bosses who want to tell you how you have to do the things you do and treat you like you are worth nothing. And that's why I worked for Deliveroo. There I had no contact with anybody. I had no boss who told me to do this or do that. If I do something it's because of my own doing, no one is forcing me to do it. I already had multiple bosses who controlled me from the top, they told me to do this do that, that's what I hate. In Deliveroo it was not just making money but it was a part of my life."*
- H *"That's actually really flexible, that's one of the reasons why I took this job. Most of the time it's actually fixed because it is all based on demand and supply. I don't know if you know how it works but it is not like that you have a fixed time where you work from this time to that time. You always work in timeslots and you are also free to cancel your work. So it's not that I can tell you that I work from 8 to 18."*
- H *"So it was also really flexible. Because when I compare it with de logistics job, I really sometimes felt trapped because of the fixed working hours and I felt controlled. Which I don't know, that's not me."*
- J *"Bij Deliveroo, als ik 's avonds werk dan kan ik 's morgens langer uitslapen. En ik werk graag 's avonds eigenlijk, het is dan minder druk in de stad. Over de middag heb ik ook al gewerkt maar in de wandel straat loopt het dan vol met volk. Ik verkies 's avonds, want de winkels sluiten dan rond 19 uur en ik werk tot 21 uur en soms langer, als er nog orders doorgegeven worden dan pak ik dat mee. Ik heb nog gewerkt tot 11 uur, allee 23 uur 's nachts. Als je in form bent waarom niet hé."*
- I *"Je bent je eigen baas, hoewel dat relatief is. Als je voor een baas werkt heb je 1 baas. Als je als freelancer werkt zijn eigenlijk al jouw klanten je baas. Het is een ander gevoel, toch wel van zelf je beslissingen te mogen nemen. Dat je geen hiërarchie boven je hebt dat is het grootste voordeel voor mij."*
- L *"Ik ben iemand die niet zo van verplichtingen houdt. Dat is natuurlijk wel een noodzaak in het leven. Deliveroo is wel iets wat zeer vrijblijvend is. Als je niet wil werken dan moet je niet werken. Je bent niet gebonden aan bepaalde uren of aan een vast schema. Je bepaalt zelf waar en wanneer je werkt. Of het nu in Kortrijk of Brussel is dat kan je zelf kiezen. Minder routine, zelf kunnen kiezen."*

Tabel 7 (vervolg)

	H	<i>"My point is that Deliveroo was flexible and it suits a perfect work-life balance lifestyle. Because you need your time to study for school, so if you do it beside your studies as pocket money, I think it's good."</i>
	A	<i>"I really like the Uber job because it is very flexible, whenever I want and wherever I want I can go online and like I can combine it with my studies very well in this job. So I like it very much compared to the other jobs ... 100% because of the flexibility. Because whenever I want I work and when I don't want to work I don't work. Because in Deliveroo you need to book your hours to work and in Uber, you have 100% liberty. You don't need to book your hours. Whenever you want you go online, whenever you want you go offline and like there is no restriction. So when I'm busy with my studies or I have a meeting or some other stuff to do, then I can go online and work whenever I want. That's the main reason yes. If I compare it with Deliveroo it is more flexible. Uber is more flexible ... But I always prefer Uber, the main reason to prefer uber is that It's really good for my studies. For example, from 9 to 5 I focus on my studies. In the meantime from 6 to 9, only for 3 hours, I get online. So it's good with my studies. The Blackman company, then I need to work in a shift of 8 hours, so like I need to work from 2 to 10 or from 6 to 2. So it's not easy to combine it with my studies. That's why Uber is my preference."</i>
	G	<i>"De flexibiliteit is ook heel interessant. Dat ik gewoon kan kiezen welke dagen dat ik werk, dat ik de uren zelf kan bepalen, gewoon verlof kan pakken wanneer ik wil. Voor januari werkte ik ook in de weekends omdat ik begonnen was in begin oktober met Deliveroo en je kan een maximum verdienen per jaar. 6250 Euro kan je onbelast bijverdienen bij Deliveroo. Dus de eerste 3 maanden kon ik eigenlijk zoveel verdienen als ik wou omdat ik toch niet aan die limiet ging geraken. En gewoon om wat meer te verdienen tegen het einde van het jaar nog, omdat dat ook wel meegenomen was, heb ik ook soms in het weekend gewerkt."</i>
Flexibel loon	C	<i>"Maar dat als je geen vast bedrag hebt, dat als je bijvoorbeeld 2 uur werkt, dat is dan gewoon afhankelijk van hoeveel leveringen je krijgt. Soms heb ik maar 15 euro, maar soms heb ik dan ook 38 euro op 2 uur, dus dat is heel verschillend. Dat is een beetje vervelend, maar ik heb het liever zo dan vaste uren te moeten werken. Want als ik mij nu bijvoorbeeld heel fit voel dan kan ik echt hard gaan en meer verdienen. Tegenover als je een vast budget hebt, dan is het gewoon, je werkt en krijgt een budget. Dus eigenlijk vind ik dit werk wel beter als studentenjob."</i>
Zelfdiscipline en routine noodzakelijk om work-life balance in evenwicht te houden	N	<i>"De uitdaging is wel om zelfdiscipline te creëren, productief te blijven wanneer je je eigen agenda plant. Ook al gaat het financieel soms goed, je moet zorgen dat je die zelfdiscipline aanhoudt. Omdat wij zagezegd geen buffer hebben als het slecht gaat."</i>
	I	<i>"Ik denk niet dat het statuut op zich een invloed heeft op je sociale leven, maar wel mijn mentaliteit ten opzichte van werken. Ik ben plichtsbewust en ik offer regelmatig sociale of vrije uren op om met mijn werk bezig te zijn. Dit heeft niet specifiek met het gig stelsel te maken. Het hangt vooral af van jezelf."</i>
	O	<i>"Dat is in periodes dat ik even merk dat ik op de rem moet gaan staan. Als het heel drukke maanden zijn, dat ik dan vanalles afzeg om te werken. Dan merk ik wel van 'oei' ik ben precies niet goed bezig. Je merkt het mentaal en fysiek als je te fel gefocust bent op je werk."</i>
	G	<i>"Want ik zie dit als een soort van job en ik kies dat omdat dat financieel voor mij goed komt, maar ik ben geen geldwolf en zet alles op alles om die bonussen mee te pikken. Ik weet dat anderen dat wel doen, maar dit is gewoon een job die ik 2 dagen in de week doe. Een beetje op een stabiele manier dat ik nog op een deftig uur thuis ben. Weekend is ook gewoon weekend, dan heb ik andere dingen gepland. Dan pak ik het rustig aan."</i>

Onzekerheid

Binnen de gig economie zijn er echter ook bepaalde aspecten die het welzijn van de gig'er wellicht negatief beïnvloeden. Eén van deze negatieve aspecten die frequent aangegeven werd, was de onzekerheid waarmee een gig'er continu te kampen heeft. Ook over dit aspect bleek echter dat er verschillende meningen hieromtrent waren. Uit de studie bleek dat er twee grote types van onzekerheid binnen de gig economie van kracht zijn: de werkonzekerheid en de sociale zekerheid die niet van toepassing is.

Door het feit dat men binnen de gig economie geen vast werkcontract heeft en bij wijze van spreken steeds opnieuw naar werk moet zoeken, heeft men zo goed als geen werkzekerheid en een onzeker loon. De werkzekerheid en daarmee ook de financiële zekerheid van een gig'er, is afhankelijk van een aantal externe variabelen die de gig'er zelf vaak niet in handen heeft, zoals bijvoorbeeld: vraag en aanbod van bepaalde diensten en de statistieken op het platform. Zo kan het bijvoorbeeld voorvallen tijdens de schoolvakanties dat er te weinig vraag is om genoeg opdrachten te krijgen en hierdoor aan een bepaald inkomen te geraken. Ten tweede liet het onderzoek blijken dat de statistieken, die men als gig'er op het platform heeft, een grote invloed hebben op de werkzekerheid. Enkele respondenten geraakten door hun slechte statistieken niet meer aan werk. De respondent van case B beaamde dit:

"Ja, dat het nu schrijnende toestanden zijn bij Deliveroo. Ik ben nu aangesloten bij een Facebook community groep. Het is elke week hetzelfde. Een handvol mensen die nooit aan hun shiften geraken. Die nooit hun shiften kunnen boeken. Dus die zijn heel kwaad. Ze vinden dat Deliveroo te veel mensen heeft aangenomen."

Deze financiële onzekerheid heeft uiteraard een negatieve impact op het welzijn van een gig'er. Dit komt door de stress die ervaren wordt aangezien de kosten die men heeft constant blijven en het loon relatief onzeker is. Het vorige werd bevestigd door case O en B:

"Het is stresserend om als zelfstandige te werken. Het is andere stress, minder onder druk van uw baas of opdrachten doen omdat uw baas zegt dat je ze moet doen. Je bepaalt zelf of je een opdracht doet. Het is echt andere stress ... De facturen die binnenkomen die wel betaald moeten worden en het feit dat je niet zeker weet of je de volgende maand eigenlijk wel gaat rondkomen."

Dit vorige valt echter wel te voorkomen door op voorhand een financiële buffer op te bouwen die gebruikt kan worden tijdens de slechte tussenperiodes waar men weinig inkomsten heeft. Andere respondenten ervoeren gewoonweg geen of weinig onzekerheid tijdens hun gig werk. Binnen case N wordt dit vorige aangekaart:

"Onzekerheid ervaar ik niet. Ik ben in bijberoep gestart. Ik heb ervoor gezorgd dat ik sterk genoeg was. Ik heb gewacht tot er een buffer was om bepaalde tussenperiodes zonder een inkomen te kunnen leven. Ik heb het wel zeer strategisch aangepakt. Het was soms wel

moeilijk, ik was net zelfstandig en mijn vrouw wou een huis kopen. De lening was niet simpel te verkrijgen, want je kan geen cijfers voorleggen."

Hoe deze werkonzekerheid het welzijn van de gig'er aantast, heeft echter veel te maken met de situatie waarin deze persoon zich bevindt. Zo bleek uit de interviews dat gig'ers die het werk als bijverdienste of studentenjob doen, vaak geen stress ervaren. Dit heeft er onder andere mee te maken dat een gig'er die een tweede halftijdse baan heeft of een student die dit werk als bijverdienste doet, een algemeen lagere werkonzekerheid ervaart. De halftijdse baan geeft namelijk een hoger niveau van zekerheid en de student heeft nog geen constante kosten die gedekt moeten worden. Voor een student zijn de consequenties van een week zonder werk dus veel minder dramatisch. Voor een persoon die fulltime actief is binnen de gig economie, kan dit echter wel voor grote financiële moeilijkheden zorgen. Binnen case C vermeldde de respondent hoe hij de werkonzekerheid binnen de gig economie ervaart als student:

"In mijn geval is het zo dat ik financieel niet in de problemen kom door een dag niet te werken. Soms kan je zo een week niet werken en loop je 100 euro mis. Maar voor mij persoonlijk is dit geen gigantisch probleem omdat ik er niet afhankelijk van ben."

Het tweede type onzekerheid dat uit het onderzoek gebleken is, was de sociale zekerheid die niet van toepassing is binnen de gig economie. Het is namelijk zo dat binnen de gig economie niets geregeld is omtrent sociale zekerheden. Zo doen gig'ers niet automatisch aan pensioensparen en genieten daarenboven niet van een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een ziektekostenverzekering. Het vorige brengt dus met zich mee dat gig'ers dit voor zichzelf moeten regelen. Indien zij dit niet doen, moeten zij met de risico's leven. Uit onderzoek bleek echter dat een groot deel van de hoge profielen binnen de gig economie zich verzekeren tegen allerlei risico's waarmee zij geconfronteerd worden binnen de gig economie. Het is langs de andere kant wel een feit dat gig'ers over het algemeen ontevreden zijn met de onzekerheden die zij binnen de gig economie hebben. Binnen case K vermeldde de respondent dat hij zelf geen problemen ervaart met de sociale zekerheden binnen de gig economie, maar dat er wel mensen zijn die hiermee erg te kampen hebben:

"Voor mij heb ik geen toverstok nodig om mijn welzijn te verbeteren, want ik vind dat ik al mijn zaken goed geregeld heb. Wat ik zie, is dat over het algemeen voor andere mensen wel bepaalde zaken niet goed geregeld zijn binnen dit statuut. Als ik een toverstok zou hebben zou ik wensen dat bepaalde zekerheden zoals arbeidsongeschiktheid en pensioen op een goede manier geregeld worden voor ons. Dat veroorzaakt het meeste onrust in de media en de politiek. Dus als dat geregeld wordt, dan kunnen we weer met zijn allen aan het werk en dan zijn wij van heel dat gedoe af."

Ten slotte kan binnen het onzekerheidsaspect geconcludeerd worden dat een gig'er met een hoge dosis onzekerheid geconfronteerd wordt en het hierdoor niet altijd financieel mogelijk is om enkel en alleen binnen de gig economie te werken. Het vorige geldt zeker voor de lage profielen binnen de gig economie zoals Deliveroo en Uber Eats koeriers. De hogere profielen en de profielen die dit werk

als bijverdienste doen, hebben hier vaak minder last van. Deze hoge profielen verzekeren zich namelijk vaak tegen diverse risico's en verwerven over het algemeen hogere inkomsten. De profielen die gig werk als bijverdienste zien ervaren over het algemeen minder onzekerheid door andere gigs die zij uitvoeren of door een halftijdse baan die ook meer zekerheid met zich meebrengt. Dit werd aangehaald binnen cases C, E, L en H:

"Yes, that is. But for me, I don't have Deliveroo as a fulltime job. I wouldn't recommend people to do that because there is no security, no insurance, no retirement, do you understand me? Like it is not something you want to do to earn your money for your living! It's just a part-time thing. Just a sort of supplementary kind of income. I mean, when you have kids and a wife, it doesn't make sense to me to work in the gig economy. In a more regular job, you have your insurance, the fixed income per month, the security, a retirement. In Deliveroo it's not like that, it's not a proper employment. For students yes it is good, but for a grownup person, I would say no! If you do the Deliveroo job for paying your rent then you are in the wrong place. Like Deliveroo is meant for people who need a little bit of extra money for a Friday night out or something. Because if you want to work to pay your rent and take Deliveroo as a fulltime job than you are going to ride every day for at least 10 hours. That's also not good for your body, you understand? Like I wasn't doing that, I was working like 2 or 3 times a week, sometimes 4 times a week maximum and there were times that I felt like my body needed rest. I don't think that I could make so much money as in a fulltime job, it's not possible. Do you know? It depends on how you work. Sometimes I didn't get many deliveries. And sometimes I got like 60 to 70 euros."

In tabel 8 worden diverse quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om het effect van onzekerheid op het welzijn van de gig'er te schetsen.

Tabel 8

De ervaren onzekerheid en het effect hiervan op het welzijn van de gig'er.

Case	Quotes
B	<i>"De werkzekerheid is zeker en vast slechter geworden. Zeker met Deliveroo en zeker in de vakanties. Dit is iets wat ik er moet bijzeggen ... Meestal kan ik pas om 5 uur s 'avonds mijn shiften boeken en dan staan die al allemaal vol. En daarmee dat ik overgestapt ben naar Uber Eats. Omdat ik eigenlijk niet zo content meer ben bij Deliveroo. Daarom moet ik ook op zoek naar een deeltijdse baan om toch wat meer zekerheid te hebben."</i>
B	<i>"Ja, dat het nu schrijnende toestanden zijn bij Deliveroo. Ik ben nu aangesloten bij een Facebook community groep. Het is elke week hetzelfde. Een handvol mensen die nooit aan hun shiften geraken. Die kunnen nooit hun shiften boeken. Dus die zijn heel kwaad. Ze vinden dat Deliveroo te veel mensen heeft aangenomen."</i>
C	<i>"Ja ik wist dat het niet het geval ging zijn dat ik een constant loon ging hebben. En ik wist ook dat als het volgeboekt is, dat je een week eigenlijk niet kan werken. Dat heb je dus soms wel."</i>
O	<i>"Ja, dat is een beetje de ene week 6 of 7 dagen op 7 en de andere week 4 op 7, dat hangt af van het werk dat binnenkomt. Als reisleader is dat natuurlijk 7/7, 24/24. Het is een beetje onvoorspelbaar, ik weet meestal niet of ik de volgende maand 30 dagen ga bezig zijn of niet."</i>

Tabel 8
(vervolg)

- B *"Ik vind mijn welzijn best wel ok. Ik vind het een aangename job nu het weer aan het verbeteren is. Langs de andere kant is het wel uw werkzekerheid die minder is. Je moet wel zien dat je aan een bepaald aantal uren komt. Daarom solliciteer ik nu voor een deeltijdse job om toch meer zekerheid te hebben. Dus mijn gevoel daarover is, het is een dubbeltje op zijn kant. Langs de ene kant vind ik het een hele plezante job, je maakt mensen blij door eten te brengen. Langs de andere kant weet je pas maandagavond wat je die week gaat doen. Wat tegenwoordig ook al niet veel is."*
- A *"Sometimes when you are doing a job for Uber or Deliveroo, you are online and in 3 or 4 hours or 5 hours you do not get any orders. For example, yesterday I was online from 6 to 10. In these 4 hours, I only earned 10 euros, like I only delivered 2 orders. So it doesn't happen every day but it happens and when this happens you feel really like your morale goes down, like you wasted your 4 hours and you only earned 10 euros in 4 hours. Sometimes it happens that you earn 60 euros in 4 hours. There are a lot of riders in Gent, I think more than 500 people are working on different delivery jobs, so there are not so many orders during the eastern vacations because a lot of students went home. So there are certain patches where you feel really demotivated. Like yesterday I really felt bad that I only earned 10 euros in 4 hours, that's the reason why some people don't want to work on these jobs, so they prefer other jobs. You are just not sure how much you will earn."*
- O *"De facturen die binnenkomen die wel betaald moeten worden en het feit dat je niet zeker weet of je de volgende maand eigenlijk wel gaat rondkomen."*
- K *"Ik denk ook dat het binnen jullie onderzoek van belang is dat jullie het onderscheid maken tussen hoge en lage profielen. In de media wordt dat veel te weinig gedaan, zo het onderscheid gemaakt tussen de verschillende profielen. Dat is een wereld van verschil. Ik vind het persoonlijk wel grappig want mensen met een vast contract, daar zijn er ook heel veel die amper kunnen rondkomen door bijvoorbeeld bij de supermarkt rekken te vullen. Deze mensen verdienen denk ik ook te weinig om rond te komen en hun gezin te onderhouden. Dat is in de gig wereld niet anders, als je als Deliveroo rider of Uberchauffeur werkt en je doet dit fulltime dan houd je daar ook weinig aan over. Bij taxichauffeurs is dat hetzelfde. Andersom zijn er echter ook mensen met een vast contract die meer dan 100 000 euro verdienen en ook gig'ers die meer dan 100 000 euro verdienen. De media gooit te veel op 1 hoop en de nuance is te vaak weg."*
- L *"Het nadeel is natuurlijk dat je qua sociale zekerheden weinig opbouwt. Je bouwt geen pensioen op. Ziekteverzekering heb je ook niet, hoewel ik dat niet echt mis. Vooral de pensioensopbouw is het grootste nadeel."*
- D *"Naar de toekomst toe doe ik aan pensioensparen privé."*
- E *"De momenten waarop mijn welzijn denk ik het minste is of waarop ik mij laag voel, is als ik bijvoorbeeld een order krijg en daarna een uur geen enkele order meer krijg. Dan voel ik mij echt slecht en heb ik het gevoel alsof ik mijn tijd aan het verdoen ben. Dan heb ik het vaak koud en doe op die momenten helemaal niets. Op deze momenten twijfel ik wel vaak of ik niet gewoon naar huis zou gaan aangezien ik dan evenveel verdien en het tenminste warm heb."*
- L *"Begin dit jaar vielen de inkomsten wat tegen omdat de tarieven redelijk laag waren. Dus toen was het wel even minder dan wat ik voorzien had. Ik had een planning gemaakt in mijn hoofd om een bepaald bedrag per maand te verdienen. Toen kwam ik daar niet aan omdat de tarieven redelijk laag stonden."*
- O *"Er is elk jaar wel zo een maand waarop ik moeilijkheden heb om rond te komen. Deze is niet altijd hetzelfde. De ene keer is dat juli, de andere keer december. In de periode dat het rustig is probeer ik meer in te zetten op mijn eigen marketing, weblogs voor mezelf te schrijven, nog meer bedrijven te contacteren in de hoop dat het compenseert met de maanden daarop zodat ik dan een hoger inkomen heb."*

Tabel 8

(vervolg)

- I *"Mijn sociale zekerheid is onzekerder dan wanneer ik in loondienst zou werken. Ik doe aan pensioensparen en aan loonverzekering. Voor de rest blijft het natuurlijk onzeker."*
- J *"De statistieken, als je die statistieken 12/12 hebt dan kan je de maandag er na de sessies boeken vanaf 11 uur 's ochtends. Maar als je om 15 uur je sessies pas kan boeken, dan zijn er al heel veel plaatsen bezet door andere riders."*
- K *"Het is best wel een stap. Zeker in mijn geval als kostwinner met 3 kinderen thuis is dat best wel een risico wat je neemt om te beginnen binnen de gig economie."*
- D *"Zelf maak ik mij weinig zorgen om de sociale zekerheid omdat ik wel een partner heb die in loondienst werkt. Zo hebben we altijd wel een zekerheid langs die kant."*
- C *"Dus als je je hebt ingeschreven, naar mijn ervaring, heb je dan altijd redelijk snel bestellingen. Maar ik kies wel altijd de piekuren omdat ik dan denk dat ik altijd wel genoeg werk zal hebben. Dus ik heb nog nooit om 16 uur gereden, want dan kan ik mij wel voorstellen dat je een kwartier moet wachten op een bestelling. Dat heb ik zelf nog niet gedaan dus dat weet ik niet zo goed."*
- E *"Mijn inkomen varieert natuurlijk wel. Je zorgt natuurlijk altijd wel een beetje dat je aan het bedrag zit dat je wilde halen. Dat varieert, maar op zich als je zelf een doel zet, haal je dat wel. Bovendien zijn er Facebookgroepen waar mensen toch ook klagen dat er soms te weinig werk is."*
- J *"Geen leveringen heb ik nog niet voor gehad, maar wel weinig leveringen. Ik parkeer echter mijn fiets in de garage van mijn vriendin in Kortrijk en dan zit ik op haar terras te wachten op een order. Dus ik verveel mij wel niet."*
- M *"Soms zit ik een week zonder werk omdat ik maandag bijvoorbeeld een labo had tot 18 uur 's avonds. Dan kan je daarna pas op die app gaan kijken voor uw uren te reserveren en dan blijkt dat je niet kan werken de week nadien omdat alles al is volzet. Dat is wel niet fijn, want dan heb je geen inkomsten die week nadien. Dus dit is absoluut geen werk voor later, maar zo als studentenjob is dat nog oké. Omdat ik nu al een tijdje voor Deliveroo werk kan ik wel al veel beter inschatten hoeveel ik ongeveer wanneer ga verdienen. Dus dat is voor mij wel een redelijke zekerheid."*
- A *"Nu is er eigenlijk weinig onzekerheid. Ik weet dat als ik mijn deur buitenfiets dat ik mijn loon binnenkrijg dat ik nodig heb. Dat is een serieuze mentale rust voor mij."*
-

Veiligheid

Door het gegeven dat men binnen de gig economie eigenlijk geen werkgevers heeft die erop toezien dat de gig'ers doen wat van hen gevraagd wordt, bleek uit het onderzoek dat er een tekort is aan strikte veiligheidsmaatregelen en controle hierop. Zo lieten enkele cases blijken dat er binnen hun gig niet gecontroleerd wordt op veiligheid en er enkel geïnformeerd wordt over hoe men veilig zou moeten werken. Hier wordt echter vaak geen rekening mee gehouden, waardoor dit de veiligheid op het werk vermindert en mogelijks ook het welzijn in het geval van een ongeval. Case B deelde hierover zijn mening:

"En dan nog, om verzekerd te zijn moet je je fietshelm dragen. 90% Van de Deliveroo riders die ik zie, draagt geen helm. Ik draag er zelf ook geen. Ik ben 31 jaar en ik heb nog nooit een ongeval gehad met de fiets. Mocht het zijn dat we een ongeval krijgen, dan staan we er wel alleen voor waarschijnlijk."

Op dit moment weten gig'ers vaak niet wat hun verzekering inhoudt, waarvoor ze verzekerd zijn, waarvoor ze niet verzekerd zijn en gaan ervanuit dat de verzekering die zij binnen hun statuut hebben slechts het minimum is dat wettelijk verplicht is. Bovendien maken gig'ers zich vaak niet druk hierover en hopen gewoon dat zij nooit geconfronteerd worden met een ongeval. Dit is echter zeer risicovol aangezien men in geval van een ongeluk hoogstwaarschijnlijk zelf moet opdraaien voor de ziekenhuiskosten indien er niet voldaan is aan de verzekeringsvoorwaarden. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn dat er algemene veiligheidsregels binnen de gig economie in werking treden en dat er simultaan op een transparante en duidelijke manier gecommuniceerd wordt wat de verzekering inhoudt zodat men in geval van een accident niet voor onaangename verrassingen komt te staan. Case H deed zelf een voorstel om de aangehaalde issues op te lossen:

"I would make my riders feel more secured. So kind of, I don't know if Deliveroo has fulltime riders, I don't know about that. But if they do I would treat the riders more like delivery employees. Like they would get insurance, pensions etc. And I would try to control and make sure every Deliveroo rider complies with the safety standards. So that they have to wear a helmet, a reflective jacket and those kind of things."

Ook binnen dit topic is er een groot onderscheid tussen hoge en lage profielen binnen de gig economie gevonden. Zoals reeds aangehaald zullen hoge profielen zich eerder verzekeren tegen diverse risico's waarmee zij geconfronteerd worden. Vergeleken met de lage profielen die vaak geen aanvullende verzekeringen afsluiten en hopen dat hun niets overkomt tijdens hun werk. Zo haalde de respondent binnen case O aan dat zij zich geen zorgen maakt over ongevallen aangezien zij een verzekering heeft afgesloten:

"Je moet alle mogelijke verzekeringen nemen van bij het begin. Pensioensparen, verzekering etc. Stel dat ik mijn handen verlies dat ik toch nog een uitkering krijg. Voor alles verzekeren, is alles wat je kan doen. Ik ben daar echter niet zo mee bezig. Ik weet ook wel dat ik waarschijnlijk met die uitkering niet zou rondkomen. Dan moeten er oplossingen gezocht worden. Ik probeer mij er geen zorgen over te maken en ga ervan uit dat dit niet zal gebeuren."

Het veiligheidsissue wordt momenteel echter bij Deliveroo reeds sterk aangepakt. Zij hebben gedurende twee weken in maart 2019 de 'Road safety weeks' georganiseerd. Hierbij hebben zij allerlei gratis veiligheidsproducten en veiligheidsinformatie aangeboden aan de *riders* en enkele events georganiseerd. De vraag blijft echter of dit initiatief daadwerkelijk de oplossing voor dit probleem is. Het is namelijk zo dat de interviews binnen deze studie in april 2019 zijn afgenomen en op dat moment nog enkele van de respondenten dit probleem aanhaalden.

Vervolgens zijn bepaalde jobs binnen de gig economie relatief lichamelijk uitputtend, zoals bijvoorbeeld het werk voor Deliveroo of Uber Eats. Zij moeten dagelijks grote afstanden met de fiets afleggen waardoor enkele Deliveroo *riders* ervaren dat het veel energie van hun lichaam vraagt om dit werk op een goede manier uit te voeren. Daarom meenden enkele respondenten dat een 'fulltime'

job binnen de gig economie als Deliveroo *rider* lichamelijk gewoon weg niet mogelijk is. Hierbij zou het bovendien de verantwoordelijkheid van Deliveroo moeten zijn om bepaalde gezondheidstesten te doen bij hun *riders* voordat zij daadwerkelijk aan de gig mogen beginnen. Dit vorige om te voorkomen dat een bepaalde gig'er lichamelijke letsels overhoudt van zijn werk, waardoor zijn welzijn kan dalen:

"Because if you want to work to pay your rent and take Deliveroo as a fulltime job than you are going to ride every day for at least 10 hours. That's also not good for your body, you understand? Like I wasn't doing that. I was working like 2 or 3 times a week, sometimes 4 times a week maximum and there were times that I felt like my body needed rest."

Doordat gig'ers direct in contact staan met de klant, kan dit ook bepaalde gevolgen met zich meebrengen op het vlak van hun welzijn. Zo waren er bijvoorbeeld respondenten die gemotiveerd werden door de positieve reacties van hun klanten. Echter niet alle klanten zijn altijd even tevreden over de geleverde dienst en kunnen soms ook negatief gedrag tonen ten opzichte van de gig'er, waardoor de veiligheid op emotioneel vlak in gedrang komt. Binnen reguliere jobs zou het de verantwoordelijkheid van de werkgever moeten zijn om de werknemers te beschermen tegen deze negatieve klanten. Door het gegeven dat er binnen de gig economie geen fysieke werkgever is die deze taak op zich kan nemen, worden gig'ers dus vaak geconfronteerd met deze negatieve situaties. Dit kan weldegelijk negatief effect hebben op het welzijn van de gig'er. Case H deelde over dit aspect zijn emoties en ervaringen:

"The customers in Leuven are more friendly than here in Hasselt. When I worked in Hasselt for Deliveroo they all looked at me like a stranger, but I realised that working in Leuven was better except the landscape and the hills. They make you more tired. And in Leuven, no one looks at you like you are a stranger. In Leuven a lot of students do this kind of delivery jobs when you compare it with Hasselt. So they don't judge you in Leuven like they do in Hasselt. In Hasselt they often look at you like 'oh are you working for Deliveroo, couldn't you do better? Society looks at you as if you can't do better."

In tabel 9 worden diverse quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om het effect van de ervaren veiligheid binnen de gig economie op het welzijn te schetsen.

Tabel 9

Veiligheid binnen de gig economie en het effect hiervan op het welzijn.

Veiligheid	Case	Quotes
Algemene veiligheid en verzekering	B	<i>"We zijn verzekerd in geval van ongeval, niet in geval van diefstal. En 90% van de tijd ben je wel zelf verantwoordelijk voor je eigen veiligheid en materiaal. Om verzekerd te zijn moet je je fietshelm dragen. 90% Van de riders die ik zie, draagt geen helm. Ik draag er zelf ook geen. Ik ben 31 jaar en ik heb nog nooit een ongeval gehad met de fiets. Mocht het zijn dat we een ongeval krijgen, dan staan we er wel alleen voor waarschijnlijk."</i>

Tabel 9 (vervolg)	G <i>"Ik ga ervan uit dat wij geen goede verzekering hebben. Misschien is dat wel zo hé, maar ik denk het niet. Ik zou het misschien aangenaam vinden om te weten dat als je een accident hebt dat je niet zonder inkomsten zit voor een lange tijd. Of als dat een zwaar accident is dat je zelf niet voor de kosten moet opdraaien."</i>
	C <i>"Ik denk wel dat wij gedekt zijn door de verzekering, maar ik dacht enkel als ik het volledige uniform aan heb. Dus ook een helm en dergelijke op heb. Ik denk dat dat anders wel wegvalt. Ik neem mijn helm niet altijd mee, dus ik denk dat als ik val, dat het voor mijn eigen rekening is. Er is dus wel zo iets als een verzekering, maar ik moet die exacte voorwaarden ook nog eens beter doorlezen."</i>
	G <i>"Ik weet dat er een verzekering is, maar wie houdt zich nu bezig met zo een verzekeringscontracten door te nemen. Ik hou mij daar niet mee bezig. Als je dat niet gestudeerd hebt versta je daar toch niets van. Ik denk dat dat echt het minimale is dat ze moeten hebben wat verplicht is. Zodat het juist nog legaal is. Want je zal een verzekering moeten hebben, dat is wat wij zullen hebben, maar geen gram meer. Ik weet het echter niet."</i>
	A <i>"There are tram lines in the city and I have seen lots of riders fall from their bicycle by slipping from the tramline."</i>
	M <i>"Ik kan me inbeelden dat mensen die het een hele dag moeten doen, dat dit fysiek zwaar is. Dit omdat je toch de druk hebt om zo veel mogelijk bestellingen zo snel mogelijk weg te brengen."</i>
	H <i>"There are no health controls, which is kind of unsafe for me. Because there are some really fast bikes like E-bikes and I think that they could really improve the control system. Of course on the phone, they have these recommendations that you can put on this and put on that, but that control mechanism doesn't work. But in general, it was really not bad at all. Nothing to really complain about. Working conditions were fine."</i>
	G <i>"Wij zijn echt werknemers van Greenpeace. Wij hebben een verzekering, pensioensparen etc. Bij Deliveroo is dat anders natuurlijk. Je moet daar niet te fel hopen dat als er iets misgaat, dat ze gaan tussenkomen. Ze zeggen wel dat ze een verzekering hebben, maar ik heb ook onlangs met een andere rider gepraat die in de gips zat. Dat was tijdens het rijden gebeurd en die zei ook duidelijk: "Je moet niet te veel verwachten van Deliveroo op dat vlak van verzekering. Daar ging ik ook van uit."</i>
	E <i>"Ja, het houdt natuurlijk meer risico in dan iets anders omdat je jezelf in het verkeer begeeft. Dat is iets waar je rekening mee moet houden, maar het is natuurlijk ook een keuze die je zelf maakt."</i>
Positieve ervaringen met klanten	O <i>"Als je merkt dat een klant zeer tevreden is met wat je doet. Dit motiveert je om weer de volgende opdracht aan te pakken."</i>
	J <i>"We worden ook gerespecteerd binnen de restaurants. Zij noemen mij altijd bij mijn naam. Ze zeggen dan altijd: "Dag Linda, hoe gaat het? Da's lang geleden!" De klanten zijn ook zeer vriendelijk en af en toe krijg ik dan ook drinkgeld van hun."</i>
	M <i>"Ik haal er ook voldoening uit. Ik zie blije mensen. Dat had ik bij het bandwerk nooit. Dat is voor mij ook belangrijk."</i>

Tabel 9 (vervolg)

Negatieve ervaringen met klanten	O	<i>"Soms kan het ook zijn dat een klant niet wil begrijpen welke briefing je nodig hebt, niet alle bedrijven zijn even vriendelijk."</i>
	H	<i>"In Hasselt they often look at you like 'oh are you working for Deliveroo, couldn't you do better?' Society looks at you like you can't do better."</i>

Sociaal leven

Door het feit dat gig'ers constant zelfstandig hun werk uitvoeren, zou het vanzelfsprekend zijn dat zij de relaties met collega's en het sociale contact dat hiermee gepaard gaat missen. Uit dit onderzoek blijkt echter dat dit vermoeden niet klopt. Het is namelijk zo dat zowel de hoge profielen als de lagere profielen binnen de gig economie weldegelijk sociaal contact kunnen hebben indien zij hier nood aan hebben en zelf sociaal contact opzoeken. Enkele respondenten hadden echter totaal geen nood aan sociaal contact. In deze gevallen kozen zij vaak bewust voor het werk binnen de gig economie, aangezien zij hierbij niet verplicht kunnen worden om sociaal contact te hebben met anderen. Case B is hier een voorbeeld van:

"Ik heb dit werk vooral gekozen omdat ik hierdoor minimaal met mensen in contact moet komen ... Ik heb geen sociaal leven. Ik sta al vanaf mijn 13^e levensjaar in jeugdhuizen. Ik ben altijd heel sociaal geweest. In de laatste jaren ben ik echter in een depressie beland. Ik ben eerlijk, ik heb één beste vriend. Ik kom echt niet meer buiten."

De mogelijkheid tot sociaal contact is echter zeer afhankelijk van de soort gigs die men uitoefent. Binnen case K vermeldde de respondent dat er gigs zijn waarbij de gig'er niet snel in contact komt met andere gig'ers, dit zijn vooral gigs die van op afstand uitgevoerd kunnen worden. Echter zijn er ook diverse gigs waarbij de gig'er wel de mogelijkheid heeft om in contact te komen met andere gig'ers. Binnen case K deelde de respondent hierover zijn mening:

"Nee, dit is een zeer hardnekkige misvatting dat wij alleen werken. Ik werk eigenlijk samen met andere mensen voor klanten. Als je ideeën hebt of je moet iets grafisch weergeven, dan kan je dat van thuis uit doen, maar een heleboel functies vereisen wel heel veel communicatie. Ik zelf ben het grootste deel van mijn tijd bij de klanten en ben dan omringd met andere mensen."

Bovendien zijn er bepaalde *online communities* waar gig'ers gebruik van kunnen maken om in contact te komen met andere gig'ers. Deze community maakt het voor gig'ers mogelijk om hun ervaringen, gevoelens en problemen te delen met andere personen. Bovendien worden er binnen de verschillende platformen ook frequent nevenactiviteiten en events georganiseerd waarbij de verschillende gig'ers elkaar kunnen leren kennen, ervaringen kunnen delen en gewoon eens kunnen genieten van een fijne avond met 'collega's'. Hierdoor worden dus zeker niet alle gig'ers geconfronteerd met vereenzaming en sociale isolatie zoals men zou verwachten. Als men echter binnen de gig economie

zelf geen initiatief neemt, door bijvoorbeeld niet deel te nemen aan de events en door geen andere gig'ers te benaderen, kan het weldegelijk zijn dat men te maken krijgt met sociale isolatie.

Een laatste onderdeel binnen het sociale aspect van de gig economie zijn de reacties en meningen die familieleden en vrienden hadden op het moment dat zij ervaren dat de respondent binnen de gig economie werkt. Door de vaagheid van het gehele statuut is het namelijk niet evident om mensen te vertellen wat voor soort werk men nu eigenlijk doet. Binnen deze studie bleek echter dat de reacties over het algemeen relatief neutraal zijn. Vooral de oudere generatie is soms sceptisch tegenover de gig economie doordat zij veel belang hechten aan zekerheid en hun carrière zodat er niets kan mislopen op financieel vlak en je je eigen lot in handen hebt. Het is echter zo dat bij deze mensen de meningen over de gig economie na een bepaalde tijd veranderen. Zo verklaarde een respondent dat zijn grootouders en ouders uiteindelijk veranderd zijn van mening over de gig economie doordat ze zagen dat hij goed zijn geld verdient met zijn gigs en dit werk graag doet. Binnen case G deelde de respondent de reactie van zijn familie en vrienden:

"Zeker de oudere mensen waren er redelijk wantrouwig over omdat zij heel fel geloven in zekerheid, dat zijn zo van die basisregels die zij heel belangrijk vonden in hun generatie. Zekerheid en carrière zodat er niets kan mislopen en dat je je eigen lot in handen hebt. Daar is dat soms nog moeilijk om uit te leggen. Zeker ook mijn job van Greenpeace, omdat dat een job is als fondsenwerver met niet het beste loon. Dus op dat vlak valt dat wel mee, ook al zijn die 2 jobs niet het gemakkelijkste uit te leggen. Maar dan bij vrienden en mensen van mijn generatie is dat wel eenvoudig uit te leggen. Daar kan ik wel uitleggen dat ik dat gedaan heb om de reden dat ik daarvoor gekozen heb."

In tabel 10 worden diverse quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om het effect van het sociaal leven binnen de gig economie op het welzijn te schetsen.

Tabel 10

Het effect van sociaal contact binnen de gig economie op het welzijn van de gig'er.

Sociaal leven	Case	Quotes
Sociaal contact tijdens het werk.	K	<i>"Een zeer hardnekkige misvatting is dat wij alleen werken. Ik werk eigenlijk samen met andere mensen voor klanten. Als je ideeën hebt of je moet iets grafisch weergeven dan kan je dat van thuis uit doen, maar een heleboel functies vereisen wel heel veel communicatie. Ik zelf ben het grootste deel van mijn tijd bij de klanten en ben dan omringd met andere mensen."</i>
	D	<i>"Ik heb collega's eigenlijk niet gemist. Sinds ik nu met Johan een kantoor heb, vind ik het wel fijn om een klankbord te hebben. Ik vind het nu wel heel fijn om er gebruik van te maken. Vroeger had ik veel meetings of interviews zodat ik wel buiten kwam."</i>
	N	<i>"Ik heb collega's helemaal niet gemist! Ik plan mijn werk wanneer ik zin heb, bijvoorbeeld in de koffieshop. Je hebt ook collega's die je niet graag hebt, deze geven je ook stress. Nu kiezen we onze eigen collega's. Dat vind ik positief!"</i>

Tabel 10
(vervolg)

- O *"Ik heb wel een paar mensen tegen wie ik kan beginnen klagen als er iets scheelt. Zowel familie als ook andere freelancers. Ik werk samen met een paar webdesigners die ook wel meer dan collega's zijn geworden. Het zijn vrienden omdat ik er zoveel mee samenwerk. Ik ben wel goed in alleen werken. Het is niet dat ik dit dus zo een groot gemis vind."*
- C *"Op zich dat je geen collega's hebt is wel een feit, maar ik vind dat eigenlijk niet echt een storende factor. En wegens dat je die flexibele uren hebt, kan ik ook vaak nog zo een beetje sociaal contact er tussen plannen. Als er bijvoorbeeld een verjaardagsfeestje is, dan kan ik ervoor kiezen om de uren voor dat verjaardagsfeestje te werken en dan niet op het feestje zelf. En ja collega's. Ik vind wel als je zo een andere man van Deliveroo of een vrouw tegenkomt, dan kan je wel met deze persoon praten en vragen of die bijvoorbeeld al veel verdiend heeft. Dus je hebt wel nog een beetje contact. Want Leuven is niet zo groot dus je komt elkaar constant tegen. Maar ik voel me absoluut niet alleen."*
- E *"Ik mis eigenlijk helemaal geen collega's, dat was een van de redenen waarom ik voor dit soort werk ben gegaan. Ik ben liever zelfstandig."*
- F *"Neen eigenlijk mis ik de collega's niet echt. Als ik op mijn fiets zit en bij de restaurants aankom dan kan ik ook altijd met de mensen praten als ik dat wil. Je hebt ook bepaalde plaatsen waar de riders samenkomen als zij een pauze nemen. Dus als je echt nood hebt aan een praatje dan kan je altijd bij die riders gaan zitten en een beetje praten met hun. Dit mis ik dus niet echt."*
- H *"No I did not miss colleagues. It depends on how you work. For instance in Leuven, I knew about 2 or 3 people from riding. So when you are chilling sometimes there are other riders you can talk with. So I actually not mis that. I think work is meant to work and not to chill or to make friends. I did not mis this aspect."*
- A *"When I started working at Uber Eats, 3 or 4 months ago, I had like 2 or 3 friends in Gent that time. And now I have like more than 30 friends. Because most of the time when Uber riders are waiting for an order, we are sitting in the city centre. We are standing there with 5 riders and somebody gets orders and some are waiting. So we all know each other, we interact with each other, we are friends. I feel more socialised by working for Uber."*
- I *"Het hangt vooral af van jezelf. Het grote voordeel is ook dat ik als zelfstandige bij bedrijven intern zit. Daardoor loop ik niet echt in de val van de vereenzaming. Meestal zit ik daar op langere termijn. Ze bekijken mij eigenlijk als iemand van het team. Ook al zit ik daar maar een halve dag per week, na 3 jaar ben je toch wel een deel van het team. Ik merk dat niet alleen aan het werk, maar ook aan de manier waarop zij mij vertrouwen met interne zaken."*
- G *"Ik vind op sociaal vlak. Het is niet dat je heel de dag aan het babbelen bent, zeker niet. Maar soms ben je met iemand anders aan het wachten. In het restaurant kan je een babbel doen. Zo zijn er centrale plaatsen waar je wacht op je leveringen en als je wil kan je daar ook babbelen met de mensen. Dus voor mij op sociaal vlak is dat eigenlijk niet zo slecht."*
- M *"Neen eigenlijk mis ik geen collega's. Soms wacht je samen op bestellingen met andere koeriers. Zo kan er een gesprek ontstaan over hoe het werk hun bevalt. Dit is niet bij alle mensen zo, maar sommigen spreek je wel aan over hoe het met hun gaat. Ik weet niet, maar als je op een bureau zou werken, zou je ook niet de hele tijd met collega's zitten praten. Dan zou je ook gewoon je werk doen dus ik vind het niet echt storend."*

Tabel 10 (vervolg)	J	<i>"Via facebook communiceren wij. Dat noemt roo-community. Soms staan we ook met verschillende riders in de restaurants en dan geraken we aan de babbel en delen onze ervaringen een beetje."</i>
Georganiseerde events door het platform.	J	<i>"Soms zijn er ook bijeenkomsten. Dat gaat ook uit van Deliveroo. Je krijgt dan gratis drankjes en hapjes. Dat is in Kortrijk geweest. Ze doen dat dan een paar keer per jaar. Dus dat was een groot café met een groot terras en palmbomen en daar kwamen we dan samen met allemaal verschillende riders. Dat was heel tof ja. Ik zou toch willen dat Deliveroo meer van die events organiseert om samen te komen. Wij zien ons wel hier en daar in het restaurant eens, maar dat is tijdens onze orders. Dat is niet hetzelfde als bij een drankje en een hapje. Je bent dan een beetje lossier. Ja dat zou wel meerdere keren per jaar mogen zijn."</i>
	A	<i>"Yesterday I got an invitation. There is a gathering for couriers in Gent. They are giving a pancake party, there will be drinks, so all the couriers will go there to the party ... Actually, it is a kind of event where everyone will share their experiences."</i>
Reacties van anderen op het feit dat men binnen de gig economie werkt.	F	<i>"Mijn ouders en mijn grootouders, dus eigenlijk de iets oudere mensen die dicht bij mij staan, die waren in het begin niet super positief. Omdat het redelijk vaag is om aan mensen uit te leggen wat je doet. Dus zij vonden de onzekerheid ook niet zo positief, maar uiteindelijk zagen ze dat ik goed mijn geld verdien met dit werk en dat ik het graag doe. Dus achteraf waren ze toch heel positief."</i>
	H	<i>"My parents were happy because it's not that I have to pay my rent with this money it's just like an additional kind of income and also because I could better combine it with my studies so everyone, my friends and my family, was happy for me. But of course, I had people like one time this stranger stopped me and said that Deliveroo treats his workers not good. They also think often that the workers are exploited."</i>
	J	<i>"Ik heb positieve reacties gekregen toen ik vertelde dat ik voor Deliveroo werk. Ze zeiden vaak: "Oh het is gezond om met de fiets te rijden en terwijl krijg je betaald." Mijn familie was ook heel positief."</i>

Onwetendheid

Het vijfde en laatste thema dat binnen dit onderzoek uit de diverse diepte-interview vastgesteld werd, was de onwetendheid van de gig'ers. Onwetendheid op gebied van allerlei verschillende dimensies zoals bijvoorbeeld op vlak van: verzekeringen, wetgeving en hoe men hoort om te gaan met problemen die voorvallen tijdens het werk. De auteur was zelf verrast van de frequentie waarop dit aspect terugkwam binnen de verschillende cases. De onwetendheid bij de gig'er hangt sterk samen met het gegeven dat men binnen de gig economie geen werkgever heeft die duidelijk communiceert naar zijn werknemers wat voor rechten en plichten zij hebben, wat zij moeten doen bij bepaalde situaties en wat hij van hen verwacht. De onwetendheid ontstaat dus vooral door de slechte communicatie van het platform naar de gig'er toe.

Hetgeen het meeste opviel uit de verschillende cases was dat bijna geen van de respondenten duidelijk wist of zij al dan niet verzekerd zijn en waarvoor zij verzekerd zijn. De respondenten werken dus constant met een gevoel van onzekerheid en weten niet wat er zou gebeuren indien hun iets overkomt tijdens de werkuren. Enkele respondenten gaan ervan uit dat zij een verzekering hebben, maar weten de juiste voorwaarden hiervan vaak niet. Dit gevoel van onzekerheid kan negatieve implicaties hebben op hun ervaren welzijn. Zoals reeds aangehaald in deze masterthesis, geldt dit vooral voor de lage profielen binnen de gig economie omdat zij zich quasi nooit zelf verzekeren en daardoor niet automatisch op de hoogte zijn van hun verzekering. De hoge profielen daarentegen sluiten zelf vaak hun verzekering af, waardoor zij wel automatisch op de hoogte zijn van de verzekeringsvoorwaarden. De respondenten zijn het erover eens dat er duidelijker gecommuniceerd moet worden of men verzekerd is of niet en wat de voorwaarden van de verzekering zijn zodat de onwetendheid hieromtrent opgelost wordt. Case G haalde de onwetendheid omtrent de verzekering enkele keren aan:

"Ik vind dat zeker de verzekering moet veranderen. Ik weet niet hoe die in elkaar zit. Maar dat is dan ook weer iets wat juist gecommuniceerd moet worden. Het is gecommuniceerd, maar niemand weet wat die verzekering inhoudt. Of gewoon al de zekerheid hebben dat het een goede verzekering is. Want ik ga ervan uit dat wij geen goede verzekering hebben. Misschien is dat wel zo, maar ik denk het niet. Ik zou het misschien aangenaam vinden, wetende dat als je een accident hebt, dat je niet zonder inkomsten zit voor een lange tijd. Of dat als dat een zwaar accident is, dat je zelf niet voor de kosten moet opdraaien."

Vervolgens weten gig'ers ook vaak niet hoe zij moeten handelen indien zij geconfronteerd worden met bepaalde problemen tijdens hun werk. Enkele respondenten hebben namelijk zulke situaties meegemaakt en wisten meestal niet direct hoe zij deze problemen moesten oplossen. Enkele van deze problemen die ervaren werden binnen Deliveroo zijn bijvoorbeeld: het niet vinden van een leveringsadres, de bestelling die beschadigd is en het niet kunnen leveren van de bestelling doordat men schade heeft aan zijn vervoersmiddel. Deliveroo heeft voor dit soort problemen een supportoptie op de app waar de koeriers hierbij verder geholpen worden. Echter werd binnen de cases vaak vermeld dat deze ondersteuning relatief traag verloopt en zij er soms alleen voor staan. Langs de andere kant waren er echter ook respondenten die tevreden zijn over de supportopties die Deliveroo

aanbiedt. Binnen case C heeft de gig'ër in kwestie zo een probleemsituatie meegemaakt en deelde zijn mening:

"Ten eerste vind ik dat die App niet zo goed communiceert waar je moet zijn. Dat vind ik soms een beetje vervelend omdat je dan drie keer de straat op en af rijdt. Ik heb nu pas ontdekt dat je een telefoonnummer kan vinden van de klant en kunt bellen naar de klant. Daar hebben ze wel aan gedacht, maar dat wist ik eerst niet. En dan nog als er een levering mislukt. Ik heb 1 keer gehad dat er een cola was omgevallen in mijn rugzak, dus dat eten was nat, maar ik wist totaal niet wat ik toen moest doen. Daar was nooit iets van gecommuniceerd. Gelukkig heeft die klant toen gewoon gezegd: "Maakt niet uit, ik pak het wel gewoon aan." Er wordt gewoon weinig gecommuniceerd. De informatie is er wel, maar je moet ze soms gewoon gaan zoeken, dat is zo een beetje raar."

Dit vorige zou opgelost kunnen worden door gig'ers meer mogelijkheden te geven om hun ervaringen en pijnpunten te delen met het platform doormiddel van feedback. Op deze manier zou het platform beter kunnen inspelen op de aspecten die nog te onduidelijk zijn binnen de gig economie. Volgens case C zou zo een feedbackmogelijkheid wel noodzakelijk zijn, aangezien ook hij hier gebruik van had kunnen maken op een bepaald moment:

"Ik ging een bestelling ophalen bij Elis Burger en die waren overvol. Daar stonden al 4 of 5 mensen van Deliveroo die een bestelling aan het inladen waren. Ik heb daar een half uur moeten wachten. Dan sta je daar echt met je vingers te draaien, dus eigenlijk je geld wat te verliezen. Je kan dan achteraf wel zeggen dat de winkel er te lang over doet. Al die mensen van Deliveroo zeiden dat dit niet oké was hoe lang zij moesten wachten. Die restaurants worden daar eigenlijk niet echt voor gestraft dat dat zo lang duurt. Je kan eigenlijk gewoon een duimpje naar beneden zetten, maar dat maakt niet veel uit voor hun rating. Dus er zijn niet genoeg communicatiemogelijkheden waarbij je kan zeggen dat deze problemen echt niet oké waren en daar iets van gezegd moet worden tegen de restaurants, maar dat gebeurt niet."

In tabel 11 worden diverse quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om het belang van het onwetendheidsaspect aan te kaarten en in beeld te brengen.

Tabel 11

De ervaren onwetendheid binnen de gig economie.

Case	Quotes
B	<i>"Waar ik eigenlijk ook niet over te spreken ben is het feit dat Deliveroo normaal om de 2 weken uitbetaalt. Nu is er een nieuw systeem waardoor je in de app eigenlijk onmiddellijk je geld kan claimen. Als je dringend geld nodig hebt, kan je onmiddellijk een uitbetaling vragen. Deze optie is echter jammer genoeg nog steeds niet beschikbaar in mijn app. Ik heb meerdere keren gevraagd in de Facebookgroep voor een oplossing, want ja een fysiek aanspreekpunt is er niet. Ze zeggen allemaal dat het altijd in orde komt, maar er komt nooit verandering in."</i>

Tabel 11

(vervolg)

- C *"Ik denk wel dat wij een verzekering hebben. Maar ik dacht enkel als ik het volledig uniform aan heb. Dus ook een helm en dergelijke op heb. Ik denk dat dat anders wel wegvalt. Ik neem mijn helm niet altijd mee. Dus ik denk dat als ik val, dat het voor mijn eigen rekening is. Want er is zelfs zo iets als een verzekering, je bent wel verzekerd. Maar ik moet die exacte voorwaarden ook nog eens beter doorlezen ... Ook de communicatie tussen Google Maps en hun app kan veel beter. Want soms wordt ik naar het huisnummer 6 gestuurd, waarbij de app van Deliveroo 106 zegt. Dan rijd je naar 6, kijk je op de app en zie je dat je op 106 moest zijn."*
- E *"Ik heb tot nu toe nog geen problemen gehad, alles gaat goed. Ik zou wel niet weten wat er gebeurt als er iets fout loopt. Als er iets misgaat ben je ook een beetje je eigen baas. Dan creëer je je werkomstandigheden zelf ... Ik weet eigenlijk de voorwaarden niet echt, ik heb niet echt informatie gekregen of andere voorwaarden. Ik weet gewoon dat er een verzekering is."*
- C *"De communicatie zit echt niet zo goed neen. Op Facebook schrijf je je in, je krijgt een uitleg hoe de app in elkaar zit en dan mag je al beginnen."*
- F *"Ik denk eigenlijk wel dat wij bij Deliveroo verzekerd zijn, dat weet ik eigenlijk niet exact. Zij hebben het wel gecommuniceerd dat zij een verzekering hebben, maar daar houd ik mij niet echt mee bezig. Ik bedoel, dit is echt een studentenjob voor mij."*
- J *"Ja ik heb ook eens mijn versnelling kapot gereden. Ik heb dan naar de Deliveroo support chat gestuurd of zij een andere rider kunnen sturen om de order op te halen. Toen zeiden zij: "Neen wij gaan gewoon de order opnieuw laten ophalen door een andere rider en hetgeen jij hebt opgehaald mag je meenemen als troost naar huis." Dus ik ben dan te voet met mijn fiets naar huis gegaan. Het eten was zelfs nog warm toen ik thuis kwam. Ik heb dat gratis en voor niets gekregen."*
- J *"Ik vind het ook zeer vervelend als ik een adres niet vind van een klant. Als je dan wil bellen naar de klant en de klant neemt niet op. Ik heb een keer gehad dat ik frieten moest leveren en toen vond ik het huis echt niet. Of soms staat er gewoon geen huisnummer aangegeven op het huis. Ik stuur dan naar de Deliveroo support chat, maar eer dat die terugsturen is dat eten al koud. Dat vind ik wel tegensteken."*
- M *"Positief is dat je altijd ergens naartoe kan sturen als er een probleem is, bijvoorbeeld als je het adres vergeten hebt of als het niet klopt. Dan kan je altijd wel naar de helpdesk sturen. Negatief is, als mensen een bestelling plaatsen met een fout adres, dan moet jij hun bellen en dat gaat van je eigen rekening af. Dit betaalt Deliveroo dus niet."*
- A *"Not yet, I have not experienced an accident but one thing I'm sure about is that when you get an accident during the Uber job then Uber will cover all the medical expenses. So you are ensured by Uber. But there is a case, when you are insured as a bicycle rider and you are using a scooter. When you get an accident in that case, then they do not cover you. So when you are registered as a bicyclist then you should use a bicycle."*
- G *"Bij Deliveroo is dat anders natuurlijk. Je moet daar niet te fel hopen dat als er iets misgaat dat ze gaan tussenkomen. Ze zeggen wel dat ze een verzekering hebben, maar ik heb ook onlangs met een andere rider gepraat die in de gips zit. Dat was tijdens het rijden gebeurd. Die zei ook duidelijk: "Ja, je moet niet te veel verwachten van Deliveroo op dat vlak hé. Daar ging ik ook van uit."*

Discussie en aanbevelingen voor verder onderzoek

De huidige literatuur brengt de gig economie over het algemeen relatief negatief in beeld door frequent de nadruk te leggen op de negatieve zaken die moeten veranderen binnen deze economie. Veel te weinig aandacht werd tot nu toe echter gehecht aan het welzijn van de gig'ers zelf en hoe hij zich voelt binnen zijn werkomgeving.

Binnen dit onderzoek heeft men gebruik gemaakt van diepte-interviews om een genuanceerd beeld te geven omtrent de gig economie en het welzijn dat hierbinnen ervaren wordt. Vervolgens zijn doormiddel van een uitbundig coderingsproces vijf grote thema's tot stand gekomen. Op grond van dit onderzoek wordt het welzijn van de gig'ers dus beïnvloedt door de volgende thema's: flexibele arbeidsomstandigheden, onzekerheid, veiligheid, sociaal leven en de ervaren onwetendheid. Deze thema's komen vaak overeen met de verschillende dimensies die reeds aangehaald werden binnen het literatuurstuk van deze thesis. Het is echter zo dat dit onderzoek op bepaalde vlakken de huidige literatuur over de gig economie nuanceert en zelfs in vraag stelt.

Het eerste thema dat naar boven kwam bij het bestuderen van de verschillende diepte-interviews was het ervaren van flexibele arbeidsomstandigheden. Dit thema bevestigt de huidige literatuur die de voordelen van flexibele arbeidsomstandigheden binnen de gig economie reeds in kaart heeft gebracht (Fleming, 2017). Volgens Fleming (2017) is het algemene voordeel van deze flexibele arbeidsomstandigheden dat gig'ers niet gebonden zijn aan vaste werkuren en hierdoor kunnen werken wanneer dit voor hun uitkomt en wanneer zij het productiefst zijn. Sommige mensen werken bijvoorbeeld liever 's avonds dan 's ochtends waarbij anderen liever in het weekend werken dan door de week. Binnen het onderzoek werd dit thema in iedere case bevestigd en herhaaldelijk aangehaald. Zo vertelden de respondenten over de enorme impact die de flexibiliteit binnen de gig economie heeft op de manier waarop zij hun leven leiden. Ze ervaren een gevoel van vrijheid en kunnen in hun leven doen wat zij graag doen op vlak van werk. Hierdoor is het, zoals binnen de literatuur gezegd wordt, uiterst belangrijk om afleiding te vermijden en steeds productief te blijven tijdens het werk (Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski, 2018). Ook dit aspect werd enkele keren vermeld binnen de interviews, waardoor de theorie bevestigd wordt. Binnen de literatuur werd wel gezegd dat deze flexibiliteit voor een hoge werkdruk kan zorgen, door het feit dat het loon van een gig'ers afhangt van de hoeveelheid opdrachten die hij voltooit (Broughton et al., 2018). Uit deze studie is echter gebleken dat dit niet gegeneraliseerd mag worden aangezien er een groot aantal respondenten het tegenovergestelde van werkdruk ervaart in de vorm van vrijheid. Zij kiezen namelijk zelf hun werkritme doordat zij geen werkgever hebben die dit voor hun bepaald. Volgens Warr (1987) hebben drie cruciale elementen een invloed op het verschaffen van een leuke en aangename werkomgeving. Deze elementen zijn: gevoel van controle en autonomie, het gebruiken van je skills en de variatie op het werk. Die elementen hebben uiteindelijk een positieve invloed op het welzijn van een individu. De vergelijking tussen de drie elementen en het besproken flexibiliteitsthema toont aan dat al deze elementen die het welzijn verbeteren, aanwezig zijn binnen de gig economie. Gig'ers hebben namelijk een groot niveau van autonomie. Hierdoor kunnen zij werk kiezen dat overeenstemt met hun interesses en skills. Dit brengt onder andere met zich mee dat zij hun competenties kunnen gebruiken binnen hun werk. Vervolgens hebben zij een maximum aan variatie op het werk aangezien zij quasi

elke dag andere projecten kunnen doen. Binnen de verschillende cases kwamen deze aspecten die te maken hebben met de flexibele arbeidsomstandigheden frequent aan bod (zie tabel 7). Dit thema heeft dus over het algemeen een positieve invloed op het welzijn van de gig'er.

Het volgende thema dat tot stand kwam door de verschillende interviews is de onzekerheid die heerst binnen de gig economie. Dit thema werd binnen deze thesis onderverdeeld in twee sub thema's: werkonzekerheid en de sociale zekerheid die binnen de gig economie niet van toepassing is. De werkonzekerheid gaat gepaard met het ervaren van een onzeker loon. Ook binnen de literatuur is de loonzekerheid frequent besproken en wordt deze gezien als een factor die invloed heeft op het leven van de gig'er (Leberstein & Ruckelshaus, 2016). Dat het loon binnen de gig economie vaak zeer flexibel en niet bijzonder hoog is, klopt op grond van deze kwalitatieve studie weldegelijk. Het is echter zo dat men hierbij een onderscheid moet maken tussen de hoge profielen binnen de gig economie en de lage profielen (Fleming, 2017; Kunda, Barley & Evans, 2002). Dit werd ook bevestigd door case K, die meende dat: *"De media vandaag de dag veel te weinig het onderscheid maakt tussen de verschillende profielen binnen de gig economie, waarbij hiertussen toch een wereld van verschil is op diverse vlakken. Zo zijn er bijvoorbeeld mensen die in loondienst 100 000 euro per jaar verdienen, maar bestaan er ook gig'ers die hetzelfde bedrag op jaarbasis verwerven"*. Case K sprak Leberstein & Ruckelshaus (2016) echter wel tegen op één aspect. Leberstein & Ruckelshaus (2016) zijn namelijk van mening dat het inkomen na aftrek van kosten voor een gig'er minder is, vergeleken met een vaste werknemer met dezelfde job en dat dit voor financiële problemen kan zorgen. Case K heeft een lange tijd in loondienst gewerkt en is toen overgestapt naar de gig economie waar hij dezelfde job uitoefende. Hij ervaart deze problematiek niet en zegt dat hij momenteel evenveel verdient als toen hij in loondienst werkte. Hierbij moet wel vermeld worden dat case K een eerder hoog profiel is binnen de gig economie. Dit vorige geldt echter ook bij de lage profielen. Dit wordt getoond aan de hand van de vergelijking tussen een Deliveroo koerier en een koerier die vast aangesteld is bij een restaurant. De vast aangestelde koerier verdient 9 euro per uur, vergeleken met de Deliveroo koeriers die volgens case G gemiddeld tegen de 13 euro per uur verdienen. Vervolgens bevestigd dit onderzoek dat er daadwerkelijk geen minimumloon binnen de gig economie aanwezig is en dat dit frequent doorweegt op het welzijn van de gig'er. Sommige respondenten ervaren namelijk een daling in hun welzijn op de momenten waarop zij geen opdrachten binnenkrijgen en dus nul euro per uur verdienen (Fleming, 2017; Duong, 2018). Het sub thema bij dit onzekerheidsthema houdt in dat gig'ers binnen de gig economie niet genieten van sociale zekerheden zoals: pensioensparen, arbeidsongeschiktheidsverzekering en een ziektekostenverzekering. Zij moeten dus zelf kiezen om zich al dan niet te verzekeren (Kess et al., 2018). Ook deze factor werd binnen deze studie bevestigd door de individuele respondenten, maar dient nog genuanceerd te worden. Het is namelijk zo dat er ook hier weer een groot verschil zichtbaar werd bij het bestuderen van de interviews tussen hoge en lage profielen binnen de gig economie. Hoge profielen zullen zich vaak zelf verzekeren tegen diverse risico's die zij lopen. De lage profielen daarentegen sluiten quasi nooit een eigen verzekering af. Uit de interviews met diverse Deliveroo *riders* bleek echter dat zij weldegelijk een arbeidsongevallenverzekering krijgen via het platform. Bij deze koeriers heerst hierover echter een grote onwetendheid aangezien niemand de juiste voorwaarden van de verzekering kent en dus ook niet weet of zij daadwerkelijk goed verzekerd zijn

(zie tabel 8). Naar de toekomst toe moet er dus beter gecommuniceerd worden met de gig'ers om ervoor te zorgen dat zij niet voor onaangename verrassingen komen te staan.

Het derde thema dat binnen dit onderzoek werd gevonden en bestudeerd, is de veiligheid binnen de gig economie. Dit thema is nog vrijwel onbekend binnen de huidige literatuur en zorgt weldegelijk voor nieuwe inzichten in het welzijn van de gig'er. Uit de diverse interviews bleek namelijk dat er een tekort is aan strikte veiligheidsmaatregelen en controle hierop binnen de gig economie. Zo lieten enkele cases blijken dat er binnen hun gig niet gecontroleerd wordt op veiligheid en er enkel geïnformeerd wordt over hoe men veilig zou moeten werken (zie tabel 9). Hier wordt echter vaak geen rekening mee gehouden, waardoor dit de veiligheid op het werk vermindert en mogelijks ook het welzijn van de gig'er in geval van een ongeval. Warr (1987) stelde vast dat werkgevers die belang hechten aan de gezondheid en de veiligheid van hun werknemers, hierdoor een stijging in het welzijn bij de werknemers creëren. Met onze bevindingen omtrent de veiligheid van de gig'er wordt binnen deze studie gesuggereerd dat deze 'onveiligheid' een negatief effect heeft op het welzijn van de gig'er. Hierbij moet er wel rekening gehouden worden met het feit dat de interviews waaruit deze bevindingen komen allemaal lage profielen van Deliveroo zijn, waardoor deze bevindingen binnen dit thema niet gegeneraliseerd mogen worden.

Vervolgens wordt binnen de literatuur gesproken over het gevaar van sociale isolatie waarmee gig'ers zouden kampen. Dit komt door het feit dat gig'ers zich moeten aanmelden op de online werkplatformen en meestal zeer onafhankelijk werk uitvoeren. Hierdoor komen zij niet rechtstreeks in contact met andere gig'ers of hun werkgevers aangezien deze anoniem blijven (Bajwa et al., 2018). Petriglieri, Ashford & Wrzesniewski (2018) spraken dit vorige binnen de literatuur tegen en waren van mening dat gig'ers zich bewust zijn van het potentiële gevaar van sociale isolatie. Zij trachten dit namelijk vaak te voorkomen door gebruik te maken van peergroepen die zij zien als vervanging voor collega's op het werk. Binnen het uitgevoerde onderzoek was dit ook één van de gebruikte thema's. Hierbij werd er vastgesteld dat gig'ers geen problemen ondervinden op vlak van sociale isolatie en volgt men binnen dit onderzoek gedeeltelijk de mening van het vorig vermelde onderzoek. Het is namelijk zo dat zowel de hoge profielen als de lagere profielen binnen de gig economie weldegelijk sociaal contact kunnen hebben indien zij hier nood aan hebben en zelf sociaal contact opzoeken. Of een gig'er daadwerkelijk sociaal contact heeft, hangt dus voornamelijk van zijn eigen ingesteldheid af. De mogelijkheid tot sociaal contact is echter ook zeer afhankelijk van het soort gigs die men uitoefent. Binnen case K vermeldde de respondent dat er gigs zijn waarbij de uitvoerder niet snel in contact komt met andere gig'ers. Dit zijn vooral gigs die van op afstand uitgevoerd kunnen worden. Echter zijn er ook diverse gigs waarbij de gig'er wel de mogelijkheid heeft om in contact te komen met anderen (zie tabel 10). Warr (1987) ontdekte binnen zijn onderzoek naar welzijn dat sociale interactie op het werk een positieve invloed heeft op het welzijn van de werknemer. Aangezien dat de respondenten geen gemis hadden op vlak van sociale interactie met andere gig'ers, suggereren we binnen dit onderzoek dat gig'ers ook een hoog niveau van welzijn ervaren op sociaal vlak.

Het laatste thema dat het welzijn van een gig'er ongetwijfeld beïnvloedt is de onwetendheid die onder de gig'ers heerst. Ook dit thema is binnen de huidige literatuur vrijwel onbekend, waardoor dit een

nieuwe invalshoek geeft op het welzijn van de gig'ers. Uit het onderzoek bleek namelijk dat gig'ers veel te vaak niet op de hoogte zijn van hun rechten en plichten binnen dit relatief onduidelijk werkstatuut. Om een voorbeeld hieromtrent te geven, wist quasi geen enkele respondent die voor Deliveroo opdrachten uitvoert of hij al dan niet verzekerd is door het platform tijdens zijn werk (zie tabel 11). Dit onderzoek suggereert dat deze problematiek vermoedelijk samenhangt met het feit dat er weinig tot geen communicatie- en feedbackmogelijkheden voorzien zijn voor de gig'ers en dat platformen hierdoor gewoonweg niet op de hoogte zijn van deze problemen. Indien hierbij wederom de link gelegd wordt met het onderzoek van Warr (1987) over het welzijn van de mens, komen er duidelijk twee elementen overeen met dit thema. Deze twee elementen zijn: het hebben van een stem in de vorm van feedback en de ondersteuning door de werkgever. Het is namelijk zo dat beide elementen binnen de gig economie niet optimaal benut worden door de platformen, waardoor het welzijn van de gig'ers daalt. De auteur van dit onderzoek is van mening dat dit vermijdbare pijnpunten zijn binnen de gig economie die naar de toekomst toe eenvoudig opgelost kunnen worden doormiddel van feedbackmogelijkheden voor de gig'ers. Op die manier zou de gig'ers de verschillende pijnpunten kunnen delen met het platform, waardoor deze accuraat kan inspelen op de issues.

Gegeven mijn bevindingen dat de gig economie het psychologische en emotionele welzijn van de gig'ers op enkele aspecten positief, maar op andere aspecten negatief beïnvloedt, zou vervolgonderzoek beter kunnen ingaan op het ervaren welzijn van de verschillende gig'ers types. De gig'ers bestaat namelijk niet. De verschillen op vlak van welzijn tussen de lage en de hoge profielen binnen de gig economie waren binnen deze studie immers aanzienlijk. Hierdoor is het verkeerd om deze diverse profielen voortdurend over dezelfde kam te scheren en is er nood aan een herdefiniëring van het woord: de gig'ers. Deze definiëring zou binnen toekomstig onderzoek onderverdeeld moeten worden in verschillende gig-types waardoor de verscheidenheid van de types volledig tot uiting komt. Dit zou de mogelijkheid bieden om een genuanceerd beeld omtrent het welzijn binnen de gig economie te creëren en het huidige negatieve beeld te hervormen.

Referentielijst

- Allegrezza, D. (2018). Waarom zeggen familiebedrijven de beurs vaarwel? Op zoek naar verklaringen (Master Thesis). Retrieved from <http://hdl.handle.net/1942/26975>
- Bajwa, U., Knorr, L., Di Ruggiero, E., Gastaldo, D., & Zendel, A. (2018). Towards an understanding of workers' experiences in the global gig economy. Geraadpleegd van https://www.glomhi.org/uploads/7/4/4/8/74483301/workers_in_the_global_gig_economy.pdf
- Balaram, B., Warden, J., & Wallace-Stephens, F. (2017). Good Gigs: A fairer future for the UK's gig economy. Geraadpleegd van <https://www.thersa.org/discover/publications-and-articles/reports/good-gigs-a-fairer-future-for-the-uks-gig-economy>
- Barley, S. R. (2016). "Ruminations on how we became a mystery house and how we might get out." *Administrative Science Quarterly*, 61: 1–8.
- Botsman, R. (2013). The Sharing Economy Lacks a Shared Definition. Geraadpleegd van <https://www.fastcompany.com/3022028/the-sharing-economy-lacks-a-shared-definition>
- Broughton, A., Gloster, R., Marvell, R., Green, M., Langley, J., Martin, A. (2018). The experience of individuals in the gig economy.
- Burtch, G., Carnahan, S., & Greenwood, B. N. (2018). Can You Gig It? An Empirical Examination of the Gig Economy and Entrepreneurial Activity. *Management Science*, 64(12), 5497–5520. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2916>
- Burwell, K. (2017). Feeling and thinking about studio practices: Exploring dissonance in semi-structured interviews with students in higher education music. *British Journal of Music Education*, 34(2), 189–202. <https://doi.org/10.1017/S0265051716000474>
- Caza, B., Vough, H., & Moss, S. (2017). The hardest thing about working in the gig economy? Forging a cohesive sense of self. *Harvard business review*.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. SAGE Publications Ltd.
- De Jonge, J., & Schaufeli, W. (1999). Job characteristics and employee well-being: a test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*, 19(4), 387–407. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379)
- De Massis, A., & Kotlar, J. (2014). The case study method in family business research: Guidelines for qualitative scholarship. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 15–29. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.007>
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management*, 14(4), 532–550.
- Ensie. (2017, September 7). Geraadpleegd op 5 mei 2019, van <https://www.ensie.nl/diagnostische-vaardigheden/semigestructureerd-interview>

- Fleming, P. (2017). The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization. *Organization Studies*, 38(5), 691–709. <https://doi.org/10.1177/0170840616686129>
- Gandini, A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135–162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Guest, D. E. (2017). Human resource management and employee well-being: towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 22–38. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12139>
- Inleiding | Informatie en onlinediensten voor burgers – socialezekerheid.be. (z.d.). Geraadpleegd op 23 maart 2019, van <https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/over-de-sociale-zekerheid/inleiding>
- Kennedy, E. J. (2017). Employed by an Algorithm: Labor Rights in the On-Demand Economy. *Seattle University Law Review*, 40(3), 987-1048.
- Kess, S., Grimaldi, J., & Revels, J. (2018). Financial Planning for Workers in the Gig Economy. *The CPA Journal*, 68-70.
- Kunda, G., Barley, S. R., & Evans, J. (2002). Why Do Contractors Contract? The Experience of Highly Skilled Technical Professionals in a Contingent Labor Market. *ILR Review*, 55(2), 234–261. <https://doi.org/10.1177/001979390205500203>
- Leberstein, S., & Ruckelshaus, C. (2016). INDEPENDENT CONTRACTOR VS. EMPLOYEE: WHY MISCLASSIFICATION MATTERS AND WHAT WE CAN DO TO STOP IT. Geraadpleegd van <https://www.nelp.org/publication/independent-contractor-vs-employee/>
- Lehdonvirta, V., Kässi, O., Hjorth, I., Barnard, H., & Graham, M. (2019). The Global Platform Economy: A new Offshoring Institution Enabling Emerging-Economy Microproviders. *Journal of Management*, 45(2), 567–599.
- Manyika, J., Lund, S., Bughin, J., Robinson, K., Mischke, J., & Mahajan, D. (2016). INDEPENDENT WORK: CHOICE, NECESSITY, AND THE GIG ECONOMY. Geraadpleegd van <https://www.voced.edu.au/content/ngv:75265>
- Murphy, L., & Lambrechts, F. (2015). Investigating the actual career decisions of the next generation: The impact of family business involvement. *Journal of Family Business Strategy*, 6(1), 33–44. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.10.003>
- Nica, E. (2018). Gig-Based Working arrangements: Business Patterns, Labormanagement Practices, and Regulations. *Economics, Management & Financial Markets*, 13(1), 100–105.

- Noy, C. (2008). Sampling Knowledge: The Hermeneutics of Snowball Sampling in Qualitative Research. *International Journal of Social Research Methodology*, 11(4), 327–344. <https://doi.org/10.1080/13645570701401305>
- Petriglieri, G., Ashford, S. J., & Wrzesniewski, A. (2018). Agony and Ecstasy in the Gig Economy: Cultivating Holding Environments for Precarious and Personalized Work Identities. *Administrative Science Quarterly*, 64(1), 124–170. <https://doi.org/10.1177/0001839218759646>
- Roex, K. L. A., & Rözer, J. J. (2017). The Social Norm to Work and the Well-Being of the Short- and Long-Term Unemployed. *Social Indicators Research*, 139(3), 1037–1064. <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1723-0>
- Schor, J. (2014). Debating the Sharing Economy. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 4(3), 7-22.
- Schuringa, O. (Producent) & Duong, R. (Regisseur). (2018). *Klik-en Kluseconomie [Documentaire]*. Nederland: VPRO.
- Tran, M., & Sokas, R. K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), e63–e66. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977> ,
- Warr, P. (1987). *Work, Unemployment, and Mental Health* (Rev. ed.). University of Michigan: Clarendon Press.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193–210. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00521.x>
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and methods*. Sage, 5(3), 18-55.

Bijlagen

Interviewleidraad gig'er

- Wat is uw leeftijd?
- Welke job oefent u momenteel uit?
- Heeft u in het verleden nog jobs uitgeoefend? Zo ja, welke?
- Hoeveel tijd neemt uw werk als gig'er in beslag?
- Waarom heeft u juist voor dit werk gekozen?
- Welke zaken vindt u positief (negatief) ten opzichte van vorige jobs buiten de gig economie?
- Heeft uw werk als gig'er een effect op uw sociaal leven?
- Hoe ervaart u het werken buiten een fysieke organisatie met een baas collega's?
- Hoe ervaart u uw welzijn momenteel?
- Wat was de reactie van uw omgeving op de beslissing om te werken in de gig economie?
- Wat zou u veranderen aan uw job indien u de mogelijkheid had?

Interviewleidraad expert

- Wat is uw connectie met de gig economie en welke rol speelt u hier in?
- Wat verstaat u onder de gig economie en een gig'er?
- Bent u in het bezit van additioneel informatief materiaal over de gig economie?
- Wat zijn de voornaamste motieven om deel te nemen aan de gig economie?
- Wat ziet u als de factoren die welzijn binnen de gig economie bepalen?