



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

## Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische wetenschappen

### **Masterthesis**

#### ***Tussen vrijheid en controle: vrije ondernemers in de gig-economy***

#### **Ruun Gerets**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen, afstudeerrichting innovatie en ondernemerschap

#### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Patrizia ZANONI

#### **BEGELEIDER :**

Mevrouw Marjan DE COSTER



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

[www.uhasselt.be](http://www.uhasselt.be)  
Universiteit Hasselt  
Campus Hasselt:  
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt  
Campus Diepenbeek:  
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

**2019**  
**2020**



# Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische  
wetenschappen

## ***Masterthesis***

### ***Tussen vrijheid en controle: vrije ondernemers in de gig-economy***

#### **Ruun Gerets**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,  
afstudeerrichting innovatie en ondernemerschap

#### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Patrizia ZANONI

#### **BEGELEIDER :**

Mevrouw Marjan DE COSTER



*Deze masterproef werd geschreven tijdens de COVID-19 crisis in 2020. Deze wereldwijde gezondheids crisis heeft mogelijk een impact gehad op het schrijf- en verwerkingsproces, de onderzoekshandelingen en de onderzoeksresultaten die aan de basis liggen van dit werkst*



## Woord vooraf

Met het oog op het behalen van mijn masterdiploma Toegepaste Economische Wetenschappen, met als afstudeerrichting Innovatie en Ondernemerschap, schreef ik deze masterproef, waarbij ik de vrijheden en controlemechanismen bij vrije ondernemers in de gig-economy onderzocht heb. Dit onderwerp sprak mij direct aan, gezien ik zelf als student actief ben in deze sector.

Graag zou ik mijn promotor, Prof. Dr. Patrizia Zanoni, maar in het bijzonder mijn begeleider, Marjan De Coster willen bedanken voor de uitstekende ondersteuning gedurende deze masterproef. Ze stond altijd klaar indien er onduidelijkheden waren, voorzag me van waardevolle feedback, bracht me telkens terug op het rechte spoor en was een mental coach tijdens de periode waarin het moeilijker ging. Ook wil ik Sandra Bogaerts bedanken voor de drie masterproefsessies, waarin ze alle belangrijke topics vermeldde en mij tips gaf omtrent de literatuurstudie, de interviews en de codering.

Daarnaast wil ik ook het bedrijf Roamlers bedanken om mij de toestemming te geven om zowel Roamlers te kunnen interviewen als het voltallige management team. Het is namelijk niet vanzelfsprekend om tijd te maken voor een onderzoek. Ook wil ik de Roamlers bedanken voor hun tijd om hun ervaringen met mij te willen delen.

Ten slotte wil ik ook graag mijn familie en mijn vrienden bedanken. Mijn ouders gaven me de kans om verder te studeren en stonden altijd klaar voor mij. Mijn vrienden zorgden ervoor dat ik ten volle heb kunnen genieten van mijn studententijd op de Universiteit Hasselt. Mijn studententijd was nooit hetzelfde geweest zonder hen.

*Ruun Gerets  
Bree, juni 2020*



## Samenvatting

Elke weekdag werken van 9 tot 5 en op het einde van de maand een vooraf bepaald loon gestort krijgen. Het is niet hoe de gig-economy werkt. Hier werk je waar, wanneer en hoeveel je wilt. Deze manier van werken is in volle opkomst en is dan ook een veelbesproken topic binnen de bedrijfswereld en de media. Werknemers, of beter gezegd gig workers werken via een platform en accepteren taken of opdrachten die ze willen uitvoeren. Ze hebben veel vrijheid en zijn tot niks verplicht. Op welke manier worden deze mensen gecontroleerd ondanks al de flexibiliteit en hoe ervaren deze vrije ondernemers dit. In mijn masterproef: "Tussen vrijheid en controle: vrije ondernemers in de gig-economy" onderzoek ik het spanningsveld tussen alle vrijheden en controlemechanismen.

Dit is gebeurd aan de hand van een kwalitatief onderzoek bij het bedrijf Roamler. Dit is een innovatief bedrijf dat gebruik maakt van crowdsourcing om opdrachten te laten uitvoeren. Deze opdrachten gaan van een eenvoudige promotie in beeld brengen tot het opzetten van een display of zelfs het introduceren van nieuwe producten. Voor het onderzoek zijn negen Roamlers, vrije ondernemers die opdrachten uitvoeren via de app en vijf management leden van Roamler geïnterviewd. De Roamlers deelden hun ervaringen over de vrijheden en beperkingen, terwijl het management uitvoerig alle controlemechanismen besprak, waar Roamlers soms geen weet van hebben.

In de gig-economy en dus ook bij Roamler kan men genieten van een grote hoeveelheid vrijheid en flexibiliteit. Roamlers hebben geen enkele verplichting. Ze kiezen zelf welke opdrachten ze uitvoeren, wanneer ze deze uitvoeren en op welke locaties ze deze uitvoeren. Toch verplichten Roamlers zichzelf vaak om wekelijks terugkerende opdrachten in het begin van de week uit te voeren. Op deze manier zijn ze zeker dat ze deze vergoeding wekelijks kunnen verzilveren. Daarnaast worden fulltime Roamlers ook geforceerd om sales opdrachten uit te voeren, gezien deze het best betaald zijn. Ook wanneer auditopdrachten op zijn einde lopen, kunnen Roamlers een mooie slag slaan. Zo moeten de laatste dagen nog vaak een aantal locaties bezocht worden, waarvoor men een hoge vergoeding krijgt. Indien Roamlers een goed maandloon willen hebben, moeten ze op deze dagen aan de slag gaan. De laatste vorm van vrijheid is de keuze om zich op elk moment te laten uitbetalen. Hiervoor moeten de opdrachten wel reeds goedgekeurd zijn door de reviewers, wat soms wel een week kan duren. Van al de vrijheden die mooi worden geportretteerd door de gig-economy en Roamler, blijven er voor fulltime Roamlers in de praktijk een stuk minder vrijheden over.

De vrijheden zijn er wel, maar een fulltime Roamler kan hier niet optimaal gebruik van maken. Iemand die een voltijdse job heeft en een paar opdrachten per maand uitvoert, kan dit wel. Door deze vrijheden, moeten er ook een aantal controlemechanismen zijn, gezien de kwaliteit van de output zeer belangrijk is voor Roamler. De klanten van Roamler zoals Unilever en Coca-Cola willen graag betrouwbare data. Daarom wordt elke inzending nagekeken door een reviewteam. Deze personen controleren alle foto's en antwoorden van Roamlers op correctheid. Door dit 4-ogen systeem worden kleine foutjes aangepast en worden inzendingen die niet voldoen aan de richtlijnen afgekeurd. Als tweede worden de gps-logs van alle foto's vergeleken met de *job location*. Op deze manier kan gecontroleerd worden of Roamlers de opdracht op de juiste locatie uitvoeren. Hier



hebben Roamlers weinig problemen mee, gezien ze beseffen dat dit onderdeel is van het systeem. Roamler moet kunnen verifiëren of de juiste locatie bezocht werd. Als derde is er de controle in de winkels zelf. Zo zijn de meeste winkels uitgerust met camera's en zou het winkelpersoneel de Roamler kunnen aanspreken dat hij/zij geen foto's mag maken en de winkel moet verlaten. Hierdoor is de opdracht niet volledig en krijgt de Roamler slechts €2 ter compensatie. Het is zijn eigen verantwoordelijkheid om niet betrappt te worden, maar in kleine winkels en tankstations is het zeer moeilijk om een mysteryguest te blijven. Dan zijn er nog enkele controlemechanismen die specifiek bij salesopdrachten worden toegepast. Hier moeten Roamlers namelijk een gesprek aangaan met een winkelmedewerker. Gezien dit moeilijk te controleren valt, wordt hier extra aandacht besteed aan de tijd dat een Roamler doet over deze opdracht. Daarnaast moet de Roamler altijd de naam vragen van de persoon waarmee hij/zij gepraat heeft en vaak zelfs een handtekening vragen als bewijs dat hij/zij is langsgeweest. Dit kunnen Roamlers nog steeds allemaal verzinnen, maar het management gelooft nog altijd in het goede van de mens. Roamlers moeten toch ter plaatse zijn, zodat de gps logs overeenkomen. Een gesprek aangaan is dan niet zo een grote stap meer. Toch kan men niet iedereen blindelings vertrouwen. Vandaar worden er steekproefgewijs winkels opgebeld om te kijken of de opgegeven antwoorden daadwerkelijk kloppen. Als laatste wordt er ook maandelijks een sales training georganiseerd voor personen die willen starten met de sales opdrachten. Op deze manier leert het management deze Roamlers beter kennen en hebben deze minder de neiging om fraude te plegen.

Roamlers begrijpen alle controlemechanismen maar al te goed. Ze weten dat er mensen zijn die misbruik maken van het systeem en weten dat Roamler enkel correcte data wil verschaffen aan zijn klanten. Ervaren Roamlers krijgen dan ook weinig afgekeurde opdrachten, gezien ze weten hoe ze de opdrachten moeten uitvoeren. Indien er een afkeuring is, leggen ze de verantwoordelijkheid bij zichzelf. Soms is het vervelend om een handtekening te vragen, gezien sommige personen hier wantrouwend tegenover staan. Aan de andere kant voelen ze zich ook niet beter dan anderen en begrijpen ze dat de opdrachten voor iedereen hetzelfde moeten zijn.

Dit onderzoek heeft de vrijheden en controlemechanismen bij één bedrijf, genaamd Roamler, uit de gig-economy onderzocht. Hierdoor kunnen de conclusies niet veralgemeend worden naar de hele gig-economy. Hiervoor is het noodzakelijk dat verschillende bedrijven onder de loep genomen worden en er op grotere schaal respondenten worden bevroegd.

## Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk I: Gig-economy</b> .....	<b>7</b>
1.1 Definitie, opkomst en cijfers van de gig-economy .....	7
1.2 Werking .....	7
1.3 Vrije ondernemers in de gig-economie: een vloek of een zege? .....	8
1.4 Evolutie van controlemechanismen .....	9
<b>Hoofdstuk II: Methodologie</b> .....	<b>13</b>
<b>Hoofdstuk III: Resultaten</b> .....	<b>17</b>
3.1 Roamler: "A new innovative kid in town" .....	17
3.2 Vrij of beperkt als vrije ondernemer binnen Roamler? .....	19
3.2.1 Keuze in opdrachten .....	19
3.2.2 Keuze in locaties .....	22
3.2.3 Keuze in timing .....	24
3.2.4 Snelheid van reviewen en uitbetaling .....	24
3.3 Concrete controlemechanismes .....	25
3.3.1 Reviewcontrole .....	25
3.3.2 gps-locatie .....	28
3.3.3 Winkelcontrole .....	30
3.3.4 Controlemechanismen bij salesopdrachten .....	31
3.3.5 Andere controlemechanismen .....	34
<b>Hoofdstuk IV: Conclusie</b> .....	<b>35</b>
<b>Literatuurlijst</b> .....	<b>38</b>



# Hoofdstuk I: Gig-economy

## 1.1 Definitie, opkomst en cijfers van de gig-economy

Moet je ergens naartoe, maar heb je geen auto ter beschikking? Open Uber en binnen 10 minuten staat er een goedkope taxi voor je klaar. Je hebt geen eten voorzien en wilt niet naar de winkel? Geen probleem! Bestel een maaltijd via Deliveroo of Takeaway en het wordt bezorgd bij jouw thuis. Het gebruik van apps en de diensten die ze mogelijk aanbieden heeft ons leven op een drastische manier gewijzigd. Deze diensten maken deel uit van wat we de "gig-economy", of ook wel deel- of platformeconomie, noemen.

Dit wordt gedefinieerd als een economie waarbij, via een online platform, individuen kunnen intekenen voor het uitvoeren van betalende taken in opdracht van verschillende organisaties. Het gaat dus om een open infrastructuur waar zowel diensten als services verhandeld kunnen worden. De opkomst van deze economie biedt individuen de mogelijkheid om een full-time job in te ruilen voor korte termijn opdrachten. Door de opkomst van deze bedrijven, mogelijk gemaakt door de verdere ontwikkelingen van informatietechnieken en het internet, bieden werkgevers meer dan ooit korte termijn services aan in plaats van full-time jobs te behouden (Kwok, 2017).

Hoeveel gig workers er juist zijn, is moeilijk te bepalen. Wereldwijd wordt er geschat dat er zeventig miljoen mensen geregistreerd zijn op een online platform. Een index die gebruikt wordt om dit te meten, schat een jaarlijkse groei van 26%. In een reeks internetenquêtes afgenomen bij volwassen internetgebruikers geeft 5 tot 9% aan wekelijks voor een platform te werken (Lehdonvirta, 2018). We kunnen dus stellen dat steeds meer werknemers via online platformen werken op basis van korte termijn contracten. Op deze manier daalt de kostenstructuur en matchen de werknemers beter bij de snelwijzigende marktcondities. Bedrijven argumenteren dat korte termijn contracten beter zouden zijn voor de *work-life balance* (Zwick, 2018).

## 1.2 Werking

Stel, een persoon, genaamd Bart vertrekt op zakenreis en moet naar de luchthaven gebracht worden. Via de Uber app op zijn gsm kan hij aangeven dat hij een chauffeur zoekt die hem van zijn huidige locatie tot aan de luchthaven kan brengen. De app zoekt naar beschikbare chauffeurs. Chauffeurs die in de buurt zijn, ontvangen een melding en kunnen deze rit accepteren. Eens een chauffeur de rit geaccepteerd heeft, ziet Bart waar de chauffeur zich bevindt en wanneer hij zal aankomen op zijn locatie. Eens de chauffeur hem op de luchthaven heeft afgezet, kan Bart de chauffeur rechtstreeks betalen of dit via de app in orde brengen.

Bovenstaand voorbeeld geeft aan hoe bedrijven in de gig-economy werken. Bedrijven in deze economie beschikken altijd over een online platform, de app in bovenstaand voorbeeld, waarbij ze de tussenschakel zijn tussen de vrager (Bart) en de aanbieder (de chauffeur) die de taak aanvaardt (Shibata, 2019). Dit stelt bedrijven in staat om personen met elkaar te verbinden. Het bedrijf ontvangt een gedeelte van de vergoeding die de consument betaalt voor de service. De bedrijven in

de gig-economy halen eveneens inkomsten uit het verschuiven van kosten en risico's. Dit doordat ze toegang hebben tot flexibele werknemers die geen 9 to 5 job hebben (Bergvall-Kåreborn, Howcroft, Luleå tekniska, Institutionen för system- och, & Datavetenskap, 2014).

Bedrijven kunnen beroep doen op deze grote groep flexibele werknemers. Dit noemt men ook wel crowdsourcing, wat een nieuwe vorm van outsourcing is. In plaats van arbeid te verhuizen naar lage loonlanden wordt dit via het internet gedaan. Bij crowdsourcing doet een bedrijf of een individu beroep op een grote groep mensen als bron voor het verlenen van een dienst, advies of informatie in plaats van werknemers deze taken te laten uitvoeren (Bergvall-Kåreborn et al., 2014). Deze groep moet geregistreerd staan bij een platform voordat ondernemingen of individuen hier gebruik van kunnen maken. Het voordeel van crowdsourcing is dat je hierdoor '*individuele experten*' taken kan laten uitvoeren, hoewel ze geen medewerker zijn van het bedrijf. Deze kunnen soms efficiënter zijn en nieuwe ideeën brengen naar de onderneming. Een bijkomend voordeel is dat je met een platform iedereen kan bereiken die toegang heeft tot internet (Brabham, 2013).

### 1.3 Vrije ondernemers in de gig-economie: een vloek of een zege?

Waarom kiezen individuen ervoor om een vrije ondernemer via een platform te zijn? Uit een economisch standpunt, zou een individu dit enkel doen om zijn persoonlijke nutsfunctie, het welzijn te maximaliseren. Inkomen, onafhankelijkheid en werkloosheid zijn drie kernelementen waardoor individuen ervoor kiezen om zelfstandige te worden (Taylor, 1996). Ten eerste is er het inkomen. Indien er door te veranderen van job of vrije ondernemer via een platform te worden, meer geld binnenstroomt, is dit een goede reden om te veranderen.

Ten tweede is er de onafhankelijkheid. Vrije ondernemers in de gig-economy kunnen zelf kiezen wanneer ze werken en hoeveel uren ze werken. Ze hebben namelijk geen vast loon, maar worden betaald per taak. Deze gig workers hebben een 0-uren contract wat inhoudt dat ze zoveel of zo weinig kunnen werken als ze willen. Dit is een van de grootste drijfveren van gig workers. Uber chauffeurs krijgen een vergoeding voor elke rit die ze gereden hebben. Hoe verder deze rit is, hoe meer ze betaald krijgen (Peticca-Harris, deGama, & Ravishankar, 2018). Ook de wet van vraag en aanbod speelt een rol. Hoe minder chauffeurs er beschikbaar zijn, hoe meer gebruikers zullen moeten betalen. Indien veel personen op zoek zijn naar een rit, zullen Uber chauffeurs een melding krijgen dat ze veel geld kunnen verdienen, maar ze hebben zelf de vrijheid om hier op in te gaan en moeten naar niemand luisteren. Daarnaast is gebleken dat werk-gezin conflicten verminderen door de flexibiliteit en kunnen individuen die te maken hebben met levensomstandigheden die regulier werk verhinderen toch nog betaalde arbeid kunnen uitvoeren.

Het derde aspect is werkloosheid. Mensen die geen werk hebben, kunnen gemakkelijk van start in de gig-economy. Deze sector geeft opportuniteiten voor *on the job learning* en biedt mogelijkheden voor de ontwikkeling van werkvaardigheden. Daarbovenop is het in tegenstelling tot regulier werk waarvoor je eerst een heel sollicitatieproces moet doorlopen, veel makkelijker om direct te beginnen. Men heeft namelijk geen diploma nodig. Bij Uber kan namelijk iedereen zich registreren als

chauffeur. Het enige wat men moet doen is de persoonlijke gegevens invullen en het rijbewijs laten valideren. Daarna kan men direct van start gaan.

Ten slotte zijn er nog een andere voordelen die gepaard gaan met deze sector. Door betaalde taken uit te voeren komt men vaak in contact met nieuwe mensen, waardoor sociale vaardigheden toenemen (Shibata, 2019). Daarnaast kunnen individuen op deze manier verschillende levensstijlen combineren, waardoor de productiviteit wordt verhoogd en tegelijkertijd de werknemers een beter evenwicht tussen werk en andere verplichtingen bereiken (Lehdonvirta, 2018).

Ondanks de voordelen, moet er ook skeptisch gekeken worden naar vrije ondernemers. De gig-economy biedt geen zekerheid en stabiliteit in de arbeidsmarkt. Gig workers kunnen wel zelf kiezen wanneer ze een taak accepteren op Listminut of een rit accepteren op Uber, maar hebben geen sociale zekerheid en krijgen vaak slechts het minimumloon. Ze hebben dus geen stabiel inkomen en geen zekerheid dat ze hun job kunnen behouden. Daarnaast moeten ze ook zelf sparen voor hun pensioen en een buffer opbouwen indien ze ziek zijn. Werknemers die enkel actief zijn in de gig-economy doen gemiddeld 25 uren per week in vergelijking met full-time medewerkers die er gemiddeld 44 doen. Dit maakt het moeilijk voor gig workers om dagelijks rond te komen (Satter, 2017). Ze worden dan ook meer beschouwd als een "onafhankelijke werknemer" (Shapiro, 2018). Het statuut van de gig workers is immers niet eenzijdig. Mensen kunnen zich inschrijven als zelfstandige, waardoor ze hun kosten kunnen aftrekken. Hier horen wel administratieve verplichtingen bij, waardoor sommige mensen dit niet doen en hun inkomsten worden belast tegen de personenbelasting.

Bovendien vrezen sommige politici dat gig work kan leiden tot een verzwakking van collectieve onderhandelingsresultaten om de druk op werknemers te verhogen en om de concurrentie met de arbeidsmarkt te verscherpen. Bestaande lonen en arbeidsomstandigheden kunnen hierdoor ondermijnd worden en leiden tot een verlaging van het welzijn van een groot deel van de populatie. Ook de eenvoudige en repetitieve taken die voorkomen in de gig-economy leiden tot een verlaagd welzijn. Microwork is een versnippering in het productieproces waarbij de werktaken worden opgesplitst. Hierdoor zijn er minder skills nodig en zijn de lonen naar beneden gegaan (Shibata, 2019). Ongeveer een tiende van de gig-economy bestaat uit microwork (Wood, Lehdonvirta, & Graham, 2018). Voorbeelden van deze eenvoudige en repetitieve taken zijn transcriptie van teksten, logodesign en het maken van promotievideo's. Een voorbeeld van een platform waar dit gedaan wordt is Fiverr (Bergvall-Kåreborn et al., 2014).

## 1.4 Evolutie van controlemechanismen

Zoals bovenstaand aangegeven zijn flexibiliteit en zelfstandigheid dus belangrijke drijfveren om te werken via de gig economy. Maar volledig zelfstandig, zonder enige controle, werken voor een bedrijf, kan dat wel? In dit deel focussen we hoe er in de gig economy nieuwe controlemechanismen ontstaan en hoe en waarom deze afwijken van de mechanismen in een meer traditioneel bedrijf. Belangrijk hierbij zijn de locatie van productie (een fabriek of fysiek bedrijf ten aanzien van een flexibele werkplek), de relatie tussen emotionele arbeid en gig werk (het gebruik van

beoordelingssystemen en feedback) en de vormen van managementcontrole (online beoordelingssystemen en evaluatiemechanismes).

De werkprocessen in de platformeconomie verschillen sterk van die in een traditionele arbeidsrelatie, daarom dat er nood is aan andere vormen van controle. Terwijl er in een traditionele werkrelatie sprake is van ondergeschikt verband, waardoor men luistert naar de werkgever, is dit in gig-economy niet het geval. Gig workers kunnen zelf kiezen of ze de beschikbare taken accepteren of weigeren. Aan de andere kant hebben platformen toch controle mechanismen nodig om te garanderen dat de gig workers niet teveel vrijheid nemen. Ze proberen hun werkers te stimuleren om zo veel mogelijk te werken. Doordat ze zelf inplannen wanneer ze kunnen werken kan het lang duren voor bepaalde taken uitgevoerd zijn, wat leidt tot klantenontevredenheid (De Krijger, 2019). Bedrijven in de platformeconomie hebben daarom verschillende vormen van controle ingebouwd om dit zo veel mogelijk te vermijden.

Ten eerste is er een digitale versie van het *Taylorisme* om de werkers te controleren. Onder het taylorisme kregen werknemers nagenoeg geen werkautonomie, ze waren met andere woorden niet vrij in het plannen van werk en/of het bepalen van procedures. Dit, omdat de werkgever 100% controle kon houden over het arbeidsproces. In dit proces werd ook gebruikt gemaakt van arbeidsverdeling. Elke werknemer kreeg een specifieke taak waarin hij/zij zich kon specialiseren. Er wordt dan ook uitgedrukt hoe vaak hij deze handeling per uur gedaan moest hebben (De Krijger, 2019). In de platformeconomie reduceren bedrijven de autonomie waarvoor ze bekend staan tot een minimum om zo het moral hazard, het risico op gedragsverandering te beperken. Om deze reden wordt microwork, een deel van de platformeconomie ook wel een *digital sweatshop* of een *virtual assembly line* genoemd dat controle verkrijgt door het arbeidsproces op te splitsen in microtaken, niet alle informatie te communiceren en constant op te volgen wie wanneer werkt (Stewart & Stanford, 2017).

Daarnaast gebeurt de controle in de gig economie aan de hand van verschillende digitale technologieën die het arbeidsproces nauw onder de loep nemen. Dit bijvoorbeeld door platformstatistieken die gebruik maken van 'groepsdruk' om de prestaties en productiviteit van een werknemer te controleren (Moore & Robinson, 2016). Feedback, rating en beoordelingssystemen zijn belangrijke controlemechanismen, maar hoe zijn deze statistieken relevant om de gig workers te controleren? Bij veel platforms zijn dit ingebouwde ratio waarbij men direct beoordelingen en feedback van gig workers kan waarnemen. Na een bepaalde taak heeft een klant dit achtergelaten. Gig workers beschrijven deze statistieken als hun reputatie en dit is bijgevolg het enige element dat telt om een volgende taak te krijgen (Gandini, Pais, & Beraldo, 2016). Vragers kunnen aanduiden dat ze iemand willen die een gemiddelde score van minstens 70 heeft, terwijl er geen mechanisme is voor de werkers om vragers te filteren. Ze krijgen vaak slechts gelimiteerde informatie over beschikbare taken, terwijl de vragers heel de werkgeschiedenis te zien krijgen. Transparant is de platformeconomie vaak niet. Men moet dan ook ethische vragen beginnen te stellen. Daarnaast moet een bepaalde taak vaak binnen een bepaalde tijd uitgevoerd worden, terwijl de beloning en de rating van de vrager veel langer op zich laten wachten (Bergvall-Kåreborn et al., 2014).

Een andere specifieke manier om controle te houden is het platform opbouwen rond een *work game*. Dit is een fenomeen waarbij gig workers een bepaald, maar onzeker doel willen behalen en hiervoor werken. Dit kan door sneller te werken, vriendelijker te zijn zodat ze eventueel een fooi ontvangen of proberen een extra premie te krijgen. Dit doel kan behaald worden mits ze hun individuele skills gebruiken. Indien ze dit doel echt willen bereiken, is het zeer verleidelijk om hiervoor te gaan. Platformen proberen werkers te overtuigen van hun doel. Uber heeft zijn platform opgebouwd rond een video game. Ze gebruiken psychologische tructjes om de chauffeurs aan het werk te houden. Dit gaat van simpele tekstmeldingen tot grafische manipulatie. Daarnaast maakt Uber ook gebruik van het *Surge Pricing* mechanisme. Dit moedigt chauffeurs aan om naar gebieden te rijden waar de vraag hoog is en chauffeurs bijgevolg een hogere vergoeding krijgen. Dit mechanisme is fundamenteel om controle te krijgen over de bestuurders (Rosenblat & Stark, 2016).

Ook het vermelden van de maandelijks statistieken is een controlemechanisme. Bij Deliveroo kunnen gig workers zo de reistijd naar de klant en het restaurant zien, het aantal niet toegewezen bestellingen en het aantal te laat geleverde orders. Op deze manier worden de prestaties van iedere koerier vergeleken rekening houdend met de afstand (Rosenblat & Stark, 2016).

We kunnen dus stellen dat er in de gig-economy een vorm van fictieve vrijheid is waarbij er in realiteit toch veel controlemechanismen op 'werknemers' worden uitgeoefend (Thompson, 1990). Inderdaad, hoewel de lokroep naar flexibiliteit, autonomie en een betere balans tussen werk en privéleven voor de meesten een drijfveer vormen om hun diensten aan te bieden via online platformen, moeten we deze voordelen met een korrel zout nemen aangezien werknemers in de gig-economy meer gecontroleerd worden dan geportretteerd.





## Hoofdstuk II: Methodologie

Aan de hand van de literatuurstudie onderzoeken we in deze masterproef het spanningsveld tussen de vrijheden en de controlemechanismen bij vrije ondernemers die werken via een platform. Om dit te onderzoeken, heb ik gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Dit type onderzoek was het meest geschikt gezien ik graag de ervaringen van vrije ondernemers wou onderzoeken en dit niet mogelijk is met een survey of met wetenschappelijke papers.

Om toch enige uniformiteit te hebben, heb ik ervoor gekozen om allemaal vrije ondernemers te kiezen die actief zijn binnen hetzelfde bedrijf. De keuze viel al snel op Roamler, gezien ik hier als student werk als reviewer en hierdoor al enig contact had met Roamlers. Dit zijn mensen die als gig worker werken voor het platform Roamler. Roamler is een app waarmee je opdrachten uitvoert buitenshuis, vooral in de supermarkt. Dit gaat van eenvoudige taken zoals een foto nemen van een bepaalde promotie tot gecompliceerde taken zoals het introduceren van een product. Dit wordt nog uitgebreid uitgelegd in het volgende hoofdstuk.

Ik ben op zoek gegaan naar negen Roamlers die de app gebruiken om een groot deel van hun inkomen te verzamelen. Dit heb ik gedaan door te kijken wie de meeste ervaringspunten (xp) had verzameld tijdens de voorbije maanden. Opvallend was dat deze top tien bijna uitsluitend bestond uit 8 of meer mannen terwijl de gehele populatie Roamlers min of meer gelijk verdeeld is. Gezien mannen het meeste opdrachten uitvoeren en het meeste geld met Roamler verdienen, heb ik ervoor gekozen om 7 mannelijke en 2 vrouwelijke Roamlers te interviewen.

Naast de negen vrije ondernemers heb ik ook vijf managers, het voltallige managementteam van Roamler Belux geïnterviewd. Dit bestaat uit een CEO, een Customer Succes Manager, een Business Development manager en een Community Manager. Daarnaast heb ik ook nog de Head of Reviewing geïnterviewd. Deze personen weten natuurlijk alles over de controlemechanismen. Roamlers zijn namelijk niet van alle controlemechanismen op de hoogte, gezien er veel achter de schermen gebeurt.

Door de COVID-19 situatie hebben alle interviews online plaatsgevonden via Skype. Dit is niet ideaal omdat de respondent zich niet helemaal op zijn gemak kan voelen en er wel eens verbindingproblemen kunnen optreden. Doordat we elkaar konden zien, het diepte interviews betrof en er heel wat inleidende vragen waren, merkte ik dat veel respondenten zich op hun gemak voelden en ben ik veel te weten gekomen door deze interviews. De duur varieerde van 30 minuten tot 1 uur en 45 minuten. Gemiddeld gezien heb ik een 50-tal minuten met elke respondent gepraat.

De interviewleidraad met Roamlers bestond naast de inleidende en afsluitende vragen uit drie belangrijke delen. In een eerste deel werden Roamlers algemeen bevraagd naar hun werk bij Roamler. Zo werd er bijvoorbeeld gevraagd hoelang ze actief zijn bij Roamler en hoe ze de app hebben ontdekt. In het tweede deel werd gepeild naar het soort activiteiten die ze uitvoeren en de frequentie van het uitvoeren. In het derde deel werd specifiek ingegaan op de spanning tussen flexibiliteit enerzijds en het gevoel van controle anderzijds.

De interviewleidraad met het management was net zoals de leidraad van de Roamlers opgebouwd uit een inleidend en afsluitend deel, maar in de drie middelste delen werden andere topics gevraagd. Eerst werd de eigen motivatie om voor Roamlers te werken bevraagd, gezien hier het discours van Roamlers aan bod kwam. Vervolgens werd de werking van Roamlers besproken. Welke voor- en nadelen zijn er verbonden aan het uitvoeren van opdrachten via Roamlers en zijn er bepaalde verplichtingen? Als laatste werden de controlemechanismen uitvoerig besproken en werden deze teruggekoppeld naar de vrijheden.

Als beloning kregen de respondenten 150 ervaringspunten op hun account door middel van een opdracht. Dit was een extra stimulans om actieve Roamlers te overtuigen om mee te doen met het interview. Mensen vinden het namelijk altijd leuk om iets te krijgen. Dit heeft er naar mijn mening niet toe geleid dat Roamlers wenselijke antwoorden gaven, gezien er geen goede of foute antwoorden waren. Het waren hun persoonlijke ervaringen. Daarbovenop gaven verschillende respondenten aan dat het krijgen van de ervaringspunten niet belangrijk was. Je moet er namelijk steeds meer hebben om een level hoger te geraken en het enige voordeel is dat Roamlers een opdracht meer kunnen reserveren. Voor actieve Roamlers die reeds level vijftien zijn, maakt het geen verschil of ze vijftien of zestien opdrachten tegelijkertijd kunnen reserveren.

Voor het afnemen van de interviews werd ook vermeld dat de antwoorden en alle andere informatie uit het interview strikt vertrouwelijk behandeld zou worden en noch door Roamlers, noch aan derden verstrekt of openbaar gemaakt zou worden. Ook werd vermeld dat de naam van de respondent niet genoemd wordt bij Roamlers of in de masterproef vermeld zal worden, waardoor de respondenten in alle eerlijkheid over hun ervaringen konden praten.

Door het afnemen van de interviews bij zowel Roamlers als bij het management kreeg ik een goed beeld op mijn onderzoeksvraag. Door het gebruik maken van de constant comparison techniek was er de mogelijkheid om de inzichten uit te breiden en aan te passen waar nodig. Uit elk interview heb ik apart conclusies getrokken los van wat andere respondenten zeiden. Daarna heb ik alle bevinden van de verschillende respondenten met elkaar vergeleken om overeenkomsten en tegenstrijdigheden te ontdekken. Bij het interview met het management kwamen bijvoorbeeld nieuwe controlemechanismen naar boven, die ik aan de Roamlers die erna geïnterviewd zijn, heb bevraagd.

Bij het coderen heb ik gewerkt met verschillende subcodes. Ik ben begonnen met in elk interview de interessante stukken te markeren in verschillende kleuren. Zo stond groen voor alles wat te maken had met vrijheid, oranje voor alles wat te maken had met controle en blauw voor andere interessante stukken zoals bijvoorbeeld het al dan niet aanvoelen als werken. Nadien heb ik deze quotes naar Excel gekopieerd en verder verdeeld in eerste en tweede orde codes. Zo kon de subcode controle verder verdeeld worden in eerste orde codes: winkel, review, gps, nabellen, handtekening, sales training en tweede orde codes: tolereerbaar, storend en nodig.

## **Tabel 1**

### Geselecteerde respondenten

---

**R1M** is een man van 23 jaar oud. Hij werkt halftijds als arbeider in een ploegensysteem en vult dit inkomen aan met Roamler opdrachten. Hij verdient ongeveer 800 tot 900 euro per maand met Roamler en is van plan om het statuut zelfstandige in bijberoep aan te vragen. Hij kiest er bewust voor om halftijds Roamler te zijn.

**R2V** is een vrouw van 30 jaar oud. Ze werkt voltijds als projectverantwoordelijke en heeft 2 kinderen. Voor haar is Roamler eerder een leuke aanvulling op haar inkomen. Ze doet gemiddeld een 4 tot 5 opdrachten per week.

**R3M** is een man van 40 jaar oud. Hij is leerkracht in een lagere school en heeft tussen het werken door een aantal vrije uren. Gezien hij in het centrum van een stad woont, zijn er altijd heel wat opdrachten in de buurt. Dit gecombineerd met een leuke fietstocht, spreekt hem enorm aan. In het weekend doet zijn vrouw graag iets met de dochter, waardoor hij kan "Roamleren". Naast de fiets vindt hij met de auto op pad gaan ook erg leuk, gezien hij dan muziek kan luisteren in de auto.

**R4V** is een vrouw van 30 jaar oud. Momenteel werkt ze als ruimtelijk planner op voltijdse basis, maar is ze ook al Roamler gedurende vijf jaren. Net zoals respondent R3M woont ze midden in het stadscentrum waardoor er veel opdrachten in de buurt zijn. Zo vertelt ze dat er soms wel twintig opdrachten op de grote markt zijn, waardoor ze op een korte tijd veel geld kan verdienen.

**R5M** is een man van 29 jaar oud. Naast zijn halftijdse job werkt hij voor Roamler, maar ook voor andere bedrijven in de gig-economy. Zo vertaalt hij ook soms teksten voor bedrijven. Vooral de afwisseling spreekt hem enorm aan.

**R6M** is een man van 53 jaar oud en is freelancer. Naast Roamler houdt hij zich ook bezig met cold calling, het benaderen van potentiële klanten voor een bedrijf en bekijkt hij dagelijks de advertenties op websites zoals freelancer.be en freelancenetwerk.be. Hij doet voornamelijk de commerciële activiteiten zoals afspraakplanning en verkoop. Doordat deze respondent in Wallonië woont, zijn de opdrachten erg verspreid in zijn regio, maar het voordeel is dat er maar weinig Roamlers in zijn regio actief zijn, waardoor hij soms heel Wallonië rondrijdt.

**R7M** is een man van 40 jaar oud. Hij heeft twintig jaar als beroepsmilitair gewerkt en is momenteel werkzaam als programmamanager bij defensie. Mysteryshopping is voor hem een uit de hand gelopen hobby en hij is dan ook actief bij andere mysteryshopping bedrijven zoals Multi-Value.

**R8M** is een alleenstaande man van 52 jaar oud. Momenteel is hij projectcoördinator voor de Vlaamse overheid. Gezien hij na zijn werk en in het weekend niet veel te doen heeft, gaat hij op pad voor Roamler. Betaald worden voor een paar foto's te maken vond hij wel interessant, maar ondertussen

is het wel wat uit de hand gelopen. Hij verschiet er soms zelf van hoeveel hij bezig is met zijn tweede job.

**R9M** is een man van 29 jaar oud. Hij is alleenstaande en heeft geen vaste job. Roamler vormt zijn belangrijkste vorm van inkomsten, maar gezien hij nog thuis bij zijn ouders woont, heeft hij geen nood aan een hoog inkomen.

**M10M, M11M, M12M, M13M, M14M** bestaan uit het volledige management team van Roamler en de hoofdreviewer die vier jaar actief was bij Roamler. Het management bestaat uit de Customer Succes Manager, de Community Manager, de Business Development Manager en de CEO. Deze personen weten alles over de organisatie en kennen alle controlemechanismen die Roamlers misschien niet kennen. Om de anonimiteit van deze respondenten te waarborgen, worden deze respondenten niet apart gedefinieerd.

## Hoofstuk III: Resultaten

### 3.1 Roamler: "A new innovative kid in town"

Roamler ontstond in 2011 in Nederland en is dus een redelijk jong bedrijf. Vanaf 2014 is het bedrijf actief met een eigen divisie in België. Om te begrijpen hoe het bedrijf zichzelf positioneert binnen de markt, bekijken we in dit onderdeel ten eerste hoe managers van het bedrijf over Roamler praten in hun interviews, en hoe ten tweede Roamlers zelf over het bedrijf praten.

Wanneer managers gevraagd worden om Roamler te omschrijven, werd de nadruk dikwijls gelegd op hoe vernieuwend Roamler is voor de arbeidsmarkt. Dit wordt bijvoorbeeld duidelijk in volgende quote van een manager:

*"Onze visie is: We change work. Wij gooien de huidige manier van werken om en onze visie is om de arbeidsmarkt te veranderen. Het introduceren van echt flexibele arbeid, wat tot op heden beperkt is tot freelancing, maar echt microjobbing en de gig-economy. Dat is iets waar wij voorvechters in zijn en dat is vrij destructief in de huidige klassieke markt" (M10M)*

Ook andere managers spraken op eenzelfde manier over het bedrijf, neem bijvoorbeeld onderstaande quotes:

*"Wij doen dagelijks een serieuze poging om het economisch landschap te innoveren en veranderen. Dat is met baby steps, maar we beginnen meer en meer grip te krijgen op de nieuwe manier van werken en mensen beginnen dat meer en meer te beseffen. Het bewijs is dat we niet meer enkel audit opdrachten doen, dus foto's nemen, maar nu ook merchandising: promostanden opbouwen en zelfs sales, de rol van commercieel vertegenwoordiger, die rol wordt nu door ons ook gedaan." (M13M)*

*"We hebben een nieuwe facet in het recruitment van mensen. Normaal in een job, krijgt een persoon bepaalde taken, maar wat Roamler doet, is uit die job omschrijving bepaalde stukjes halen om dan door een grote groep mensen te laten oppakken. Die manier van werken is vrij innovatief omdat we in België één van de eerste pioniers waren die die manier van approach gehandhaafd hebben, wat maakt dat je crowd-based dingen kunt oplossen die je met een te beperkt aantal mensen niet opgelost kreeg." (M11M)*

Door op deze manier over het bedrijf te praten, construeren managers Roamler als innoverend, veranderend en ambitieus. Roamler heeft ook een hele grote groei ambitie en breekt jaar na jaar hun omzetcijfer. Ze willen graag een grote speler worden en de arbeidsmarkt omgooien naar een ticket-based manier van betalen, betaald krijgen per opdracht en geen vast loon per maand. Dat is de eerlijkste manier van verloning volgens de managers.

Daarnaast ligt de nadruk dikwijls op de flexibiliteit en de vrijheid die zo'n innovatief bedrijf met zich meebrengt voor de werknemers. Zoals duidelijk wordt uit onderstaande quotes uit interviews met managers:

*"De flexibiliteit dat je iets kan doen wanneer je dat wilt. Dat is één van de grootste voordelen, in die zin, je hebt geen verplichtingen. Als je goesting hebt, doe je dat en als je een paar weken geen zin of tijd in hebt, dan kan je dat laten. Je hebt dan geen negatieve impact, buiten dat je dan ook niks verdient natuurlijk."* (M14M)

*"We doen opdrachten binnen de retail en hier kunnen we de prijzen niet op één dag checken, wat maakt dat we opdrachten hebben open staan voor 10 tot 14 dagen. Op die periode heb je voldoende tijd om een opdracht te volbrengen. Winkels zijn open van 8u30 tot gemiddeld 18u30. Er zijn zelfs winkels die open zijn tot 20u. Er is niks dat u verplicht om binnen een bepaald tijdslot op een bepaalde dag die opdracht te doen. Je hebt 10 tot 14 dagen tijd om een opdracht te doen en die winkels zijn doorlopend de hele dag open, wat maakt dat die flexibiliteit werkt langs twee kanten. Wij kunnen u niet verplichten om die opdracht te doen, maar jij kan ook aan ons niet verplichten dat jij die opdracht gaat doen, dat is het voordeel dat je crowd-based werkt, dat je met een gigantische pool zit, waardoor iedereen de kans heeft om een opdracht te doen of verschillende opdrachten gaat doen."* (M11M)

In deze fragmenten staan flexibiliteit en vrijheid centraal in het Roamler verhaal. Zoals respondent M11M zegt, is het de flexibiliteit die werkt langs twee kanten, wat de meeste Roamlers zo aanspreekt. Er zijn geen verplichtingen en er is niemand naar wie je moet luisteren.

Roamler wordt dus – niet geheel onverwacht – op een sterk positieve manier geportretteerd door de managers van het bedrijf. Maar ook wanneer we naar de interviews met respondenten kijken, wordt dit beeld van Roamler beaamd. Roamlers zelf beschrijven Roamler dus min of meer op eenzelfde manier als een (innovatief, vernieuwend) bedrijf dat hen vrijheid en flexibiliteit geeft.

*"De vrijheid is het grootste voordeel! Je kan heel veel kiezen! Je kan kiezen welke opdrachten je doet, wanneer je het doet en waar je het doet. Er is nooit geen druk van, je moet dit gaan uitvoeren. Als ik een opdracht zie die me niet aanspreekt, kan ik zeggen, ik doe die niet. Er zijn wel anderen die het wel zullen uitvoeren. Ik word hier niks opgelegd. Ze zeggen niet dat ik zoveel opdrachten per week of per maand moet uitvoeren. Het is vrijblijvend hoe je het aanpakt, dus een grote vrijheid."* (R3M)

*"Je bepaalt zelf als je een opdracht doet of niet. Als je zegt, ik heb vandaag geen zin of tijd, dan ga je morgen kijken of de opdracht nog beschikbaar is en doe je ze dan, dus dat je zelf beslist wanneer je een opdracht doet."* (R2V)

*"Ik kan zelf kiezen of ik een opdracht wel of niet doe. Ik kan kiezen wanneer ik een opdracht doe en ik moet aan niemand verantwoording afleggen. Als ik op een zaterdag geen zin heb*

*om naar buiten te komen, dan doe ik dat niet. Als ik zin heb om schandalig veel opdrachten te doen en in Leuven rond te gaan lopen, dan doe ik dat wel, maar heb ik iets anders leuk of zin om met vriendinnen af te spreken, dan doe ik dat gewoon en kan dat gewoon. Als ik op mijn vaste job een donderdag een hele dag wil afspreken, moet ik dat vragen aan mijn baas en verlof inzetten. Dat is heel anders, dit is volledig zelfstandig en je doet het wanneer je er zin in hebt.” (R4V)*

Roamlers genieten dus van een grote vrijheid die je bij een normale job niet hebt. Daar ben je verplicht om jouw werk uit te voeren op bepaalde dagen en uren. Bij Roamler kies je zelf welke taken je doet, wanneer je dat doet en op welke locaties. Roamlers hebben geen enkele verplichting.

Hoe slaagt Roamler erin om alle opdrachten uitgevoerd te krijgen. De klanten van Roamler willen namelijk dat 80% of soms zelfs alle locaties binnen een vooraf afgesproken termijn bezocht zijn. In het volgende onderdeel gaan we dieper in op de mate waarin Roamlers als vrije ondernemers binnen het bedrijf echt vrij zijn en welke beperkingen er gelden.

## 3.2 Vrij of beperkt als vrije ondernemer binnen Roamler?

Hoewel zowel het management als Roamlers zelf het dus voornamelijk hebben over vrijheid en flexibiliteit in hun interviews, zijn er een aantal zaken die vast liggen, waaronder het soort opdrachten, de locaties van de opdrachten, de manier van uitbetalen en de snelheid van het reviewen. In dit tweede onderdeel bekijken we hoe Roamlers over deze aspecten praten en in welke mate zij zich hier al dan niet beperkt in voelen.

### 3.2.1 Keuze in opdrachten

Roamlers hebben zeker en vast de vrijheid om te kiezen tussen verschillende opdrachten, maar dat betekent niet dat zij zelf ook beslissen wélke opdrachten op welk moment online komen. In de literatuur wordt dit dikwijls beschouwd als één van de beperkende factoren binnen de gig-economy. Algemeen kunnen we verschillende soorten opdrachten onderscheiden binnen Roamler. De mysterieopdrachten houden in dat Roamlers onaangekondigd en als een gewone klant de gehele klantervaring gaan beoordelen. Dit kan een restaurantbezoek bij een keten zoals Bavet zijn, maar ook de aankoop van een flesje water bij een Relay winkel, wanneer de verkoper een promotie zou moeten melden. Bij de audits moet de aanwezigheid en voorraad van bepaalde producten worden gecontroleerd of moet er gekeken worden of een bepaalde promotie zichtbaar in de rekken staat. Dit soort opdrachten nemen meestal maar vijf minuten in beslag. Er zijn ook uitgebreide opdrachten zoals de merchandising- of de salesopdrachten. Deze kunnen bijgevolg voor 24 uur gereserveerd worden, zodat Roamlers dit meer kunnen plannen. Bij merchandisingopdrachten, moeten Roamlers bijvoorbeeld een display opbouwen voor Hallmark of een frigo bijvullen in een supermarkt voor Unilever. Bij salesopdrachten controleren Roamlers eerst welke producten reeds in het assortiment zitten en gaan ze een nieuw product introduceren aan de rayonverantwoordelijke. Indien de verantwoordelijke beslist om het product effectief te bestellen, krijgen deze Roamlers een bonus. Hierdoor kan de vergoeding oplopen tot wel €30 per winkel. Dit zijn dan ook de moeilijkste opdrachten, maar hiermee kan men het meest verdienen.



In de app kunnen Roamlers alle beschikbare opdrachten raadplegen. Voor ze een opdracht accepteren kunnen ze in de omschrijving lezen wat het doel is van de opdracht en hoeveel foto's en vragen er moeten worden gemaakt en beantwoordt. Ook de vergoeding en de locatie is direct zichtbaar. Op deze manier weet de Roamler waaraan hij zich kan verwachten.

Hoewel sommige opdrachten leiden tot erg repetitief en eentonig werk, voelen Roamlers zich hier alles behalve door beperkt. Neem bijvoorbeeld onderstaande quote:

*"Degenen die er veelvuldig en lang instaan vind ik het leukst omdat het niet veel uit maakt wat het is. Als het er maar veelvuldig en lang instaat zodat je het goed in de hand krijgt. Neem de Bifi opdracht bijvoorbeeld. Ik heb een mooie toer in elke supermarkt. Ik ga eerst langs de kassa's, want ik weet dat er nog een vraagje is als Bifi daar verkocht wordt. Dan ga ik direct door naar de reguliere rayon. Vooraleer ik daar ben, staat mijn camera al gereed voor de foto. In een flits zie ik als er wel of geen Bifi is. Dan stap ik meteen door de rest van de winkel op zoek naar nog Bifi. Ik heb al ondervonden dat als je op een kleur scant, je veel sneller door de rayons wandelt dan wanneer je een merknaam gaat zoeken. Hier is dat gemakkelijk. Dat is echt fel oranje en voilà, je begint jouw vragen te beantwoorden. Dat gaat razendsnel. Je kent die EAN codes ondertussen al vanbuiten. Zo ben ik op een paar minuten buiten voor een opdracht die toch niet zo bescheiden is. Het zijn toch veel vragen en foto's." (R6M)*

Deze quote toont aan hoe Roamlers, ondanks de beperkingen en eentonigheid die dit soort werk met zich mee brengt, hun job positief ervaren. Interessant is dat deze persoon zichzelf een beperking op de bewegingsvrijheid gelegd heeft door telkens hetzelfde parcours in de winkel te lopen, maar dit niet zo ervaart. Het zo efficiënt en snel mogelijk afronden van de taken wordt een uitdaging op zich, waardoor de persoon zichzelf restricties oplegt en deze niet als dusdanig ervaart: het doel heiligt de middelen. Dit wordt bijvoorbeeld ook duidelijk bij anderen:

*"Ik doe een beetje van alles. Mysteryopdrachten, audits, merchandising, ... De afwisseling is wel leuk. Het zijn vooral de opdrachten die niet teveel werk zijn en waar de vergoeding hoog is, dat zijn de beste natuurlijk. Het zijn de opdrachten die ik honderd keer na elkaar kan doen, dat je een opdracht echt goed leert kennen en het uitvoeren echt automatisch gaat. Dezelfde opdracht op heel veel locaties, dat vind ik het leukste." (R5M)*

Deze respondent geeft aan dat hij de afwisseling in opdrachten leuk vindt, maar desondanks toch dezelfde opdracht graag opnieuw veeltalig wil uitvoeren. Het steeds sneller uitvoeren van dezelfde opdracht lijkt deze mensen een kick te geven waardoor ze telkens hun eigen record proberen te verbreken.

Naast de opdrachten die een gemiddelde duurlooptijd van veertien dagen hebben, waarbij elke locatie in deze periode een keer bezocht kan worden, zijn er ook opdrachten die elke week uitgevoerd

moeten worden op bepaalde locaties zoals een supermarkt. Deze kwamen vaak terug als favoriet uit de interviews. Hier weten Roamlers exact wat ze elke week moeten doen en krijgen ze een bepaalde band met de medewerkers van de supermarkt. Zo is er bijvoorbeeld de B-Better opdracht waar Roamlers elke week de koeling bijvullen in een Delhaize supermarkt. Hiermee verdienen ze standaard €11 mee. Als een product niet meer voorradig is en ze een medewerker overtuigen om dit product bij te bestellen, verdienen ze €18 met deze opdracht. Respondent R1M legt uit:

*"Ik doe elke week zeven Delhaize supermarkten voor de B-Better opdracht met mijn elektrische fiets, die ik moet Roamler inkomsten heb gekocht. Dat zijn de vaste winkels die ik elke week doe op maandag en dat is een heel plezante route, dat zijn rustige wegen. Ik doe heel die route in maximum 4 uur en dan heb ik een goede €100 verdient. Dat is wat afhankelijk of ik de medewerker overtuig krijg om te bestellen, want dat is dan €7 bonus. Soms probeer ik een beetje aan te dringen, maar als ik weet van het gaat niet lukken, dan is het zo. De winkels zijn ook heel blij als ze mij zien. Voor de meeste winkels is dat echt een helpende hand." (R1M)*

Ondanks de vrijheid en flexibiliteit om te kiezen op welke dag deze opdracht wordt uitgevoerd, verplicht deze persoon zichzelf om dit elke maandag te doen. De opdracht komt namelijk elke maandag opnieuw in de app en hierdoor is hij zeker dat hij zijn volledige route kan doen. Mocht hij wachten tot donderdag, is de kans groot dat verschillende locaties door andere Roamlers reeds bezocht zijn. Hierdoor is er een beperking van zijn vrijheid, gezien hij de vergoeding van deze opdracht nodig heeft, voor zijn inkomen.

De voorraadsprint is nog een terugkerende opdracht. Deze is elke week beschikbaar op vrijdag van 16u-20u en zaterdag van 14u-18u. Hier moeten Roamlers de aanwezigheid van vijftientig Unilever producten nagaan in alle Carrefour en Delhaize supermarkten. De klant, Unilever, wilt elke week honderd winkels bezoeken. Vaak kunnen Roamlers op zaterdag nog maar een klein aantal winkels bezoeken, gezien de limiet van honderd vrijdag reeds bijna bereikt is. Roamlers krijgen hiervoor een vergoeding van €7. Voor respondent R1M is dit ook een vaste opdracht die hij wekelijks uitvoert. Hij bezoekt in deze vier uren wel veertien winkels doordat hij perfect weet waar alle producten staan en hier erg vlot mee is. Zo verdient hij bijna €100.

Ook hier wordt de beperking in de bewegingsvrijheid ondervonden. De respondent fietst elke week naar dezelfde supermarkten om hetzelfde eentonige, repetitieve werk te doen. Toch ondervinden Roamlers dit niet zo, gezien elke supermarkt anders is, ze de opdrachten steeds sneller kunnen uitvoeren en de voldoening om op vier uur honderd euro verdiend te hebben groot is.

Naast de groep van Roamlers die deze job nodig hebben om hun inkomen aan te vullen, heb ik ook een groep geïnterviewd die reeds een voltijdse baan hebben, maar waar het "roamlers" een beetje uit de hand is gelopen. Deze personen gaan na hun werk of in het weekend opdrachten in hun buurt uitvoeren. Vooral omdat ze het leuk vinden, maar de vergoeding speelt uiteraard ook een rol. Als ze hiermee niets verdienen zouden ze het ook niet doen. Roamlers die in het centrum van de stad

wonen zoals respondent R4V hebben heel wat opdrachten in de buurt en kunnen tijdens een vrij moment een auditcheck gaan volbrengen zonder een verre verplaatsing te gaan doen. Voor deze mensen voelt een opdracht uitvoeren niet aan als werken. Ze hebben er namelijk plezier in.

*"Ik voer alleen een opdracht uit als het geen werk is voor mij. Recent hebben ze meer opdrachten in de sales toegevoegd. Dat lijkt me wel interessant, maar dan zie ik dat je daarvoor moet voorbereiden, een handleiding moet lezen en documenten moet afdrucken voor je naar een winkel gaat. In de winkel moet je actief bezig zijn met iemand die daar werkt en dan haak ik rapper af. Ik wil daar mijn tijd niet in steken, want daar moet ik dan echt voor werken."* (R4V)

Voor de fulltime Roamlers, die bepaalde dagen door heel het land rijden om opdrachten uit te voeren, voelt Roamler aan als een echte job. Ze steken hier veel tijd in met als doel een goed inkomen te verdienen.

*"Ja, dat voelt toch wel aan als werken! De intensiteit waarmee ik opdrachten doe, kan ik u garanderen dat ik 's avonds behoorlijk moe thuiskom."* (R6M)

*"Als ik een lange dag heb kan ik die dag wel tien uur werken, dat ik echt van 's morgens tot 's avonds dat ik werk, dan voelt het echt aan als werken, maar als ik zo tussendoor één opdracht doe, dan voelt dat niet echt als werken aan."* (R9M)

### 3.2.2 Keuze in locaties

Eenzelfde beperking is er als het gaat over locaties. Roamlers kunnen vrij kiezen op welke locatie ze opdrachten uitvoeren, maar zijn uiteraard afhankelijk van op welke locatie er op een bepaald moment taken online staan. Dit is zeker zo voor personen die hun voornaamste bron van inkomen uit de opdrachten via Roamler halen. Zij bewegen zich dikwijls naar een stad waar meerdere opdrachten tegelijkertijd uitgevoerd kunnen worden. Aangezien ze vrije ondernemer zijn, zijn ze zelf verantwoordelijk voor het uitbetalen van parkingkosten, benzine kosten of als ze bijvoorbeeld onderweg een accident hebben. Toch lijken ze dit zelf niet te ervaren als een inperking van hun vrijheid. Indien de vergoeding voldoende hoog is, lijken Roamlers het geen probleem te vinden om deze kosten op zich te nemen.

*"Voor de kerstkaartstanden van Hallmark ben ik ooit eens in vier winkels in Brussel displays gaan opbouwen. Die opdrachten lagen dicht bij elkaar, ook al was het ver van de woonplaats. Ik vond die displays opbouwen wel leuk. Je ziet dan een mooi eindresultaat en dat geeft voldoening."* (R2V)

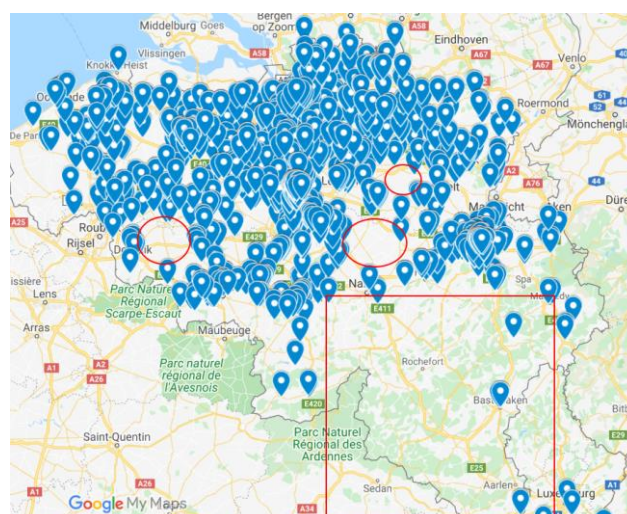
Na verschillende uren displays opbouwen, zijn Roamlers blij als ze het resultaat zien van hun harde werk en de winkelverantwoordelijke tevreden is. Bij auditchecks of mysteryvisits is hun werk namelijk niet zichtbaar, wat bij merchandising of salesopdrachten wel zo is. Deze vorm van voldoening hebben Roamlers nodig omdat hun leven soms vrij eenzaam is. Ze hebben geen echte

collega's en kunnen bijgevolg niet babbelen met elkaar. Ze weten immers niet wie hun collega's zijn en waarom zouden ze nuttige info delen over hoe een display sneller op te bouwen is, als dat betekent dat ze elkaars opdrachten en locaties gaan stelen? In de gig-economy sta je er vaak alleen voor.

Respondent R6M vertelde dat hij laatst een groot stuk van Wallonië had rondgereden omdat hier weinig Roamlers actief zijn en hem werd gevraagd om twaalf overgebleven locaties te bezoeken. Die dag had hij €210 omgezet met Roamler, maar had hij ook voor €42 benzinekosten. Hij gaf zelf reeds aan, dat hij niet genoeg stilstond hoeveel kosten hij eigenlijk zelf maakt. Het lijkt vanzelfsprekend dat men de tankkosten zelf moet betalen, maar is dat wel zo als het voor te werken is? In de gig-economy is het niet anders. De vrije ondernemers krijgen ticket-based betaald per opdracht en hieruit zullen ze de bijhorende onkosten zelf moeten betalen.

Bij elke opdracht, kan elke locatie maar één keer bezocht worden. Indien dit door meerdere Roamlers gedaan zou worden, zou hier namelijk toch dezelfde data verkregen worden. Op sommige plaatsen zijn veel meer Roamlers actief dan op andere plaatsen. Zo zijn de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant zeer goed vertegenwoordigd, waardoor hier het merendeel van de locaties van een opdracht al na enkele dagen is bezocht. In de provincies Luik, Luxemburg en Namen zijn er weinig Roamlers actief waardoor deze locaties langer blijven openstaan. Wanneer het einde van een opdracht nadert en het streefdoel van aantal inzendingen nog niet bereikt is, stijgt de vergoeding om de Roamlers zo te motiveren.

Op afbeelding 1 hieronder, is gepolst naar de bereidwilligheid om locaties te bezoeken. Op deze manier kan men de whitespots ontdekken. Dit zijn locaties waar te weinig Roamlers actief zijn. Ze zijn hier aangeduid met een rode cirkel of vierkant.



Afbeelding 1

### 3.2.3 Keuze in timing

Ook wat de timing betreft zijn Roamlers vrij en beperkt tegelijkertijd. Wanneer een opdracht beschikbaar is in de app, moeten Roamlers niet meteen beslissen als ze deze opdracht gaan uitvoeren. De Customer Succes Manager stuurt meestal een pushbericht uit om te laten weten dat er een nieuwe opdracht beschikbaar is en wat de vergoeding hiervoor is. Hierdoor zijn de Roamlers snel op de hoogte en kunnen ze beslissen als ze op pad gaan. Roamlers geven aan dat de pushberichten handig zijn en het ook triggert om een opdracht uit te voeren. Het persoonlijke aspect komt hier terug. Vaak begint zo een berichtje met: Hey 'voornaam', waardoor je je meteen aangesproken voelt en op pad kan gaan. Mocht je niet meteen tijd hebben, heb je nog een 10 tot 14 dagen afhankelijk van de opdracht om deze te volbrengen, zolang niemand anders een bepaalde locatie al bezocht heeft.

Opdrachten worden voornamelijk in het begin gedaan, wanneer alle locaties nog beschikbaar zijn en Roamlers deze dicht bij hun thuis kunnen uitvoeren. Daarnaast is zaterdag een populaire dag om op pad te gaan, gezien veel mensen dan vrij hebben. Het is ook algemeen geweten dat de vergoeding van opdrachten stijgt naargelang het einde van de opdracht in zicht komt. In de regio's waar weinig Roamlers actief zijn, wordt de wachttruc dan ook wel eens toegepast. Op deze manier kunnen ze de opdracht accepteren aan een hogere vergoeding. Neem bijvoorbeeld onderstaande quote:

*"Vroeger was het zo dat als een opdracht lang niet gebeurd was, daar hoger voor betaald werd en als er niemand in de regio is, kon ik naar 3 winkels gaan en dan ineens €60 verdienen terwijl het maar een kwartiertje duurt. Dat was een beetje zoeken en wachten tot het voordelig uitviel, maar die opdrachten zijn nu aan het minderen, waardoor ik denk op een zaterdag als ik twee uur kan vrijmaken, ik wel eens naar extra winkels ga om wat bij te verdienen."* (R4V)

Wanneer Roamlers geforceerd worden om te wachten, gezien het uitvoeren van opdrachten anders niet rendabel genoeg is, wordt de flexibiliteit wanneer men een opdracht wil uitvoeren weer ingekort. De verhoogde vergoeding is vaak maar één of twee dagen beschikbaar op een beperkt aantal locaties. Voor deze hoge vergoedingen zullen Roamlers zich dan ook verder moeten verplaatsen en moeten werken wanneer deze beschikbaar zijn. Respondenten zien dit niet als een beperking, maar als een unieke kans waarvoor ze graag een stuk van de vrijheid opgeven.

### 3.2.4 Snelheid van reviewen en uitbetaling

Ook de vrijheid wanneer je jouw verdiensten laat uitbetalen is een grote troef van Roamler. In tegenstelling tot de reguliere arbeidsmarkt, waar je elke maand jouw loon gestort krijgt, kan je dit hier laten uitbetalen wanneer je wil.

*"Een van de grote voordelen vind ik dat je altijd jouw geld kan opvragen. Nadat ik een uitbetaling opvroeg, stond het na 2 uur al op mijn rekening. Zeker op het begin toen ik weinig reserve had, is dat wel heel handig."* (R9M)

Mensen die krap bij kas zitten, kunnen op deze manier nog snel een opdracht doen om bijvoorbeeld bepaalde inkopen te doen. Toch klopt dit niet helemaal. Voordat Roamlers zich kunnen laten uitbetalen, moeten de opdrachten eerst worden goedgekeurd door het reviewteam dat bestaat uit studenten. Tijdens examens en vakantieperiodes hebben deze reviewers minder beschikbaarheid en kan het langer duren voor een opdracht wordt nagekeken.

*"Soms kan het wel even duren voordat de zaken worden gereviewd, maar de laatste tijd gaat het iets beter. Het heeft misschien te maken met het aantal reviewers die er beschikbaar zijn. Het heeft soms bijna een week geduurd eer een bepaalde opdracht goedgekeurd was, maar er zijn ook dagen dat mijn opdracht binnen de 4 uur goedgekeurd wordt." (R8M)*

Als Roamlers een week moeten wachten voordat opdrachten worden goedgekeurd, mag er de vrijheid zijn om te kiezen wanneer je je laat uitbetalen, maar is dit dan nog wel echt een vrijheid? Daarbovenop moeten bedragen hoger dan €50 eerst manuele goedkeuring krijgen, waardoor er weer een extra dag vertraging op deze uitbetaling zit. Toch lijken Roamlers dit geen probleem te vinden. Ze leggen de verantwoordelijkheid bij zichzelf om op geregelde basis opdrachten uit te voeren zodat ze het geld niet direct nodig hebben en de reviewers zo voldoende tijd hebben.

### 3.3 Concrete controlemechanismes

Door deze talloze vrijheden zou men denken dat er veel controlemechanismen zijn om de gig workers te controleren. Is dat ook zo? Zijn er veel controlemechanismen en hoe ervaren mensen deze controlemechanismen? Vinden ze dit nodig zodat er niemand misbruik maakt het systeem, acceptabel omdat ze weten dat als ze de opdracht goed uitvoeren er niets aan de hand is of toch eerder storend? In dit onderdeel nemen we de verschillende controlemechanismen en beperkingen onder de loep.

#### 3.3.1 Reviewcontrole

Wanneer Roamlers zich registreren, wordt uitgelegd dat elke opdracht handmatig wordt gereviewd door reviewers om de kwaliteit te waarborgen. Eens een inzending wordt goedgekeurd, krijgt de Roamlers het geld op zijn account en kan de opdrachtgever van een opdracht, deze informatie direct raadplegen. Eerst worden een aantal quotes van het management onder de loep genomen. Daarna wordt gekeken of Roamlers deze controle als storend ervaren. Managementleden M10M en M11M leggen uit dat de kwaliteit van essentieel belang is:

*"Uiteraard is de kwaliteit van de output ontzettend belangrijk, daar valt of staat onze curviliteit mee, voor ons is het noodzakelijk dat er heel veel controlemechanismen worden ingebouwd om ervoor te zorgen dat de output enorm kwalitatief is. Zo hebben we bijvoorbeeld het 4-ogen principe. Alle inzendingen worden nog eens actief manueel nagekeken wordt door het reviewteam. Dat gebeurt heel gedegen, er wordt tussen de 10 en 12% afgekeurd, dat is toch nog vrij pittig." (M10M)*

*"Het is heel belangrijk dat de klant krijgt wat die vraagt. Roamlers werken niet voor ons, dus we kunnen die niet verplichten, maar ze weten dat de inzendingen die binnen komen,*

*waar ze geld voor krijgen, dat die wel gecontroleerd gaan worden. Ze weten ook dat als iets niet juist is of ze hebben een fout gemaakt hebben door het verkeerde product te fotograferen, dat ze geen geld krijgen. In dat opzicht is er wel een controle om een goede verstandhouding met de klant te houden. Als je elke keer, week op week, dag op dag, een rapport stuurt met de foute info, dan schiet je uw eigen voet in, want ze kunnen niet vertrouwen op de data die ze wensen, dus dat is wel zeer belangrijk.” (M11M)*

Respondent M13M legt uit naar wat deze reviewers precies kijken wanneer een inzending binnenkomt:

*“Reviewers bekijken de volledige opdracht dus ze gaan de hele inzending bekijken. Stel dat er twaalf vragen gesteld worden en vier foto’s getrokken moeten worden. Dan gaan ze alle twaalf de vragen bekijken en de antwoorden uiteraard en kijken of dat overeenkomt met de foto’s. Er wordt intern ook duidelijk aangegeven welke criteria ze moeten handhaven en wanneer je iets wel en niet goed kan keuren. Als er een vraag is of een onzekerheid kunnen ze ons ook contacteren en dan nemen we dat verder op, het wordt door meerdere ogen nagekeken en met heel veel richtlijnen.” (M13M)*

Vooraf bij beginnende Roamlers worden nog veel opdrachten afgekeurd, omdat ze de vraag niet nauwkeurig genoeg hebben gelezen of de foto niet op de juiste manier is genomen. Zo wordt er bij elke fotovraag van de opdracht: “De voorraadsprint” het volgende vermeldt:

“Indien je aangeeft dat het product is:

1. Uitverkocht: neem een close-up foto van het **schapkaartje** en de lege ruimte.
2. Voorradig: neem een foto van de **volledige meter** waarop het product staat.
3. Niet in het assortiment: neem een **overzichtsfoto** van het volledig schap met vergelijkbare producten.”

Startende Roamlers nemen vaak overal een close-up foto, waardoor Unilever, de opdrachtgever, niet kan zien tussen welke producten hun product staat en op welke ooghoogte het product zich bevindt, waardoor de inzending onbruikbaar is. Indien een inzending afgekeurd wordt, is er ook altijd feedback voorzien, zodat de Roamler in kwestie weet wat hij niet goed gedaan heeft en hier in het vervolg meer aandacht aan kan besteden.

Het merendeel van de respondenten vindt de controle dan ook niet storend en zelfs wel nodig. Ze begrijpen dat foto’s het enige geldende bewijsmateriaal is, gezien de reviewers enkel hierop kunnen controleren of een bepaald product, actie of display aanwezig is. Ze leggen de verantwoordelijkheid volledig bij zichzelf. Respondent R8M geeft meer uitleg:

*“Er is wel controle op alle inzendingen, maar ergens is dat wel een beetje logisch, want ik veronderstel dat de klanten die de opdracht aan Roamler geven, toch ook een bepaalde kwaliteit verwachten. Foto’s zijn bijvoorbeeld heel belangrijk als bewijsmateriaal. Als die dan niet scherp zijn of niet zoals gevraagd zijn, dan is het logisch dat Roamler er niet mee naar*

*die klant kan gaan, want dan zijn die er niks mee en gaan die er ook niet tevreden mee zijn. Er moet ergens toch wel een controle zijn. Anders gaat dat ten koste van de kwaliteit van zo een onderzoek denk ik. De mate van controle is wel goed denk ik.” (R8M)*

In tabel 2 worden nog verschillende quotes uit de verschillende diepte-interviews weergegeven om de mate van de reviewercontrole te schetsen.

**Tabel 2**

De mate van reviewercontrole

Respondent	Quotes
R1M	<i>Ik heb mijn eigen nooit gecontroleerd gevoeld. Ze geven mij geen duw in mijn rug, je moet dat gaan doen. Het is niet dat Roamler mij stress geeft. Soms durven ze wel eens vragen als ik in de buurt ben en als ze iemand nodig hebben voor die winkel. Ik probeer daar wel positief op te antwoorden en probeer ook wel alles te doen. Ze weten dat ook dat ze veel van mij gedaan krijgen. Maar mij echt gecontroleerd voelen? Ik heb soms wel wat stress als ik heel veel moet doen. Gaat dat mij lukken?</i>
R2V	<i>Roamler kijkt de opdrachten na omdat ze dat moeten rapporteren aan een Unilever ofzo, ze moeten daar een dossier of ik weet niet wat van maken en ze moeten ook een antwoord geven aan hun klant, hun data moet ook accuraat zijn, zodat ze ook een geloofwaardig dossier kunnen afgeven. Je moet het gewoon goed doen.</i>
R3M	<i>Bij het nakijken van de opdrachten, word je gecontroleerd, dat is een controle van de opdracht, maar een controle van hoe ik die uitvoer, nee, ik heb niet het gevoel dat ze mij controleren zeg maar.</i>
R4V	<i>De controle hangt van de opdracht af. Bij de simpele foto opdrachten is de enige controle de foto die ze hebben. Het is in orde of het is niet in orde. Bij mystery opdrachten moet je jouw scenario voldoende duidelijk omschrijven en kunnen ze wel eens controleren of je er dergelijk geweest bent, maar dat is geen zwart of donker gevoel dat ik daar bij heb. Ik weet dat dat nodig is. Vaak moet je ook een foto van de voorgevel maken zodat ze weten dat je daar bent geweest en niet iets van internet aan het plukken bent.</i>
R7M	<i>Ik denk dat er wel een redelijk goede controle op zit. Ik bedoel, ik ben niet onfeilbaar en er zijn wel al verslagen afgekeurd omdat ik een foto vergeten ben of perongeluk de verkeerde winkel heb bezocht omdat er teveel opdrachten op elkaar leken.</i>
R7M	<i>Bij het controleren van de opdrachten heb ik nooit echt feedback gekregen. Eén keer negatief, maar dat is al een hele tijd geleden. Dat was met die opdracht van Payconiq. Toen heb ik gemakkelijk 200 Payconiq handelaren bezocht en ik denk dat</i>



*ik twee of drie keer een probleem heb gehad. Er was een klacht gekomen van mensen bij wie ik was geweest. Ik heb dat toen moeten uitleggen. Het is 198 keer gegaan zonder enig probleem, dat de mensen blij waren dat ik kwam. En ik heb twee keer een incident gehad dat ze dachten dat ik identiteitsgegevens kwam stelen om het geld van zijn rekening te halen. Het tweede geval was een vrouw die dacht dat ik haar onder druk aan het zetten was om zich ergens te registreren wat ze niet wou doen. Dat waren misverstanden, maar ik had dat niet zo ervaren.*

Het lijkt voor Roamlers volkomen normaal dat hun inzendingen gecontroleerd worden. Ze weten dat dit deel is van het systeem en aanvaarden dit zonder probleem. Het voelt volgens de respondenten niet aan als controle, eerder als een extra check zodat de opdrachtgever zeker de juiste data krijgt. Ze weten dat dit voor Roamler zeer belangrijk is.

### 3.3.2 gps-locatie

Een tweede controlemechanisme dat gebruikt wordt, is de gps-locatie. Bij het registreren van de app moeten Roamlers toestemming geven om hun locatie te delen bij het gebruik van de app. Op deze manier kunnen de reviewers zien als de opdracht op de juiste locatie is uitgevoerd. Vinden Roamlers dit niet storend voor hun privacy? De managers lichten even toe:

*"De Roamlers geven zelf toestemming om die locatie bekend te maken. We vragen daarnaar en een absolute vorm van controle is dat niet, maar we kunnen beter het totaal plaatje controleren dus als we zeggen tegen de Roamler, je moet deze opdracht gaan uitvoeren op locatie x en we zien aan de gps logs dat die zich in Brussel bevindt, dan zien we dat gaat om een fraudegeval of een vergissing of dat de inzending niet klopt, niet met de realiteit strookt. Het draagt bij aan een vorm van controle en qua legaliteit zijn we ook in orde, want we vragen het. Ik denk dat dat wel in orde is zo." (M13M)*

*"We willen een aantal dingen van de Roamler, gps is daar eentje van en dat is opgesplitst in meerdere onderdelen. We loggen hun foto locatie, waar ze de foto's hebben genomen, daar zitten pinnen op. We kijken ook waar ze het ingezonden hebben, dat zijn de 2 belangrijkste factoren, samen met de job location. We hebben zelf een interne pin zitten van de job location dus je hebt een supermarkt, een AH en daar moet een opdracht gedaan worden, daar zit de job location pin en dan kunnen we kijken als een roamler een bepaalde inzeinding gaat inzenden voor die locatie, dan kunnen we kijken als er foto's genomen zijn in de buurt van die AH op diezelfde de pin locatie en ook waar de submission is. Opzich hoeft de submission niet op de locatie te zijn. Mensen kunnen dat ook onderweg of thuis insturen, dat is een minder harde controle. De hardste controle zijn de foto locaties." (M12M)*

Gezien het belangrijk is dat de opdrachten op de juiste locaties worden uitgevoerd en de Roamlers deze opdrachten zelfstandig uitvoeren, is er geen andere optie dan deze gps tracking toe te passen. Wat vinden Roamlers hiervan? We bekijken enkele quotes:

*"Dat vind ik niet echt een controle nee, want ze verwachten dat je naar die specifieke winkel gaat. Ja, dat is ook het concept van Roamler, moest dat voor iets anders zijn, dat mijn locatie continue gedeeld wordt, niet, maar als de opdracht is dat je dat in de Aldi van Meerbeke moet doen, is het logisch dat de locatie gedeeld wordt, want anders kan je zeven opdrachten van Aldi in dezelfde winkel doen." (R2V)*

*"Daar heb ik zelf vrij weinig problemen mee. Ik weet dat ze dat doen. Dat heeft een aantal keren moeilijker gewerkt omdat je ergens een opdracht begonnen was en dan wilt afronden terwijl je aan het wegrijden bent en dan ben je te ver weg en geeft de app een fout aan. Of dat je niet met de app kon werken en de foto met uw fotoroll moet toevoegen en dan herkent die de coördinaten niet, maar ik vind dat geen schending van de privacy ofzo. Ze mogen dat allemaal weten." (R4V)*

*"Ja, ik ben me ervan bewust dat mijn gps-locatie gedeeld wordt. Ze moeten voorkomen dat er fraude gepleegd wordt. Ik heb een achtergrond als web developer. Ik weet hoe je een locatie kan spoofen. Ik kan met mijn macbook doen alsof ik in Antwerpen ben. Je kan dingen vervalsen." (R9M)*

Hieruit kunnen we concluderen dat Roamlers dit een onderdeel van het systeem vinden. Ze begrijpen dat dit niet op een andere manier gecontroleerd kan worden. Als men de opdrachten op de juiste locatie uitvoert, hoeft men geen schrik te hebben voor dit controlemechanisme. Ook als iemand een locatie spooft, is dit snel zichtbaar doordat de fotologs op een andere locatie staan of ontbreken. Vrijwel alle Roamlers weten dat hun locatie gedeeld wordt, maar niet iedereen weet wat hiermee nu precies gebeurt.

*"Roh, Ik weet dat niet, maar ik denk dat jullie dat tot in het extreme kunnen. Ik denk dat je me een bolletje kan volgen waar ik ben, maar ik heb daar eigenlijk geen idee van." (R6M)*

De reviewers kunnen bij een opdracht de verschillende gps logs zien om te kijken of de opdracht op de juiste locatie is uitgevoerd. De laatste tweehonderd gps logs worden ook bijgehouden op het profiel van de Roamler. Op deze manier kan nagegaan worden in welke regio's een Roamler actief is. Mocht er voor een bepaalde opdracht te weinig inzendingen zijn, kan men op deze manier snel kijken of een bepaalde persoon laatst in deze regio actief was. Op afbeelding 2 zijn de laatste tweehonderd logs beschikbaar van respondent R6M. Deze is vooral actief in het oosten van Wallonië, maar verplaatst zich ook soms naar Vlaanderen. De realtime locatie van Roamlers is niet zichtbaar voor Roamler.



Afbeelding 2

### 3.3.3 Winkelcontrole

Naast de reviewer- en de gps-controle, is er ook enige vorm van controle op de locatie waar je de opdracht uitvoert. Zo zijn er in bijna alle winkels camera's en is er sociale controle door de andere klanten die zich in een winkel bevinden. Dit is geen controle voor Roamler als een opdracht goed is uitgevoerd, maar Roamlers kunnen zich mogelijks wel gecontroleerd voelen. Enkele quotes om dit te bekijken:

*"In elke winkels hangen camera's denk ik, je doet niks strafbaar met foto's te nemen en zolang je ziet dat er geen andere mensen opstaan is het goed. Camera's hangen er sowieso, dus dat stoort me niet." (R2V)*

*"In de Delhaize bij mij in de buurt zijn er mensen die soms in de camera zitten te kijken, die waarschijnlijk niks anders te doen hebben. Een van die mensen had natuurlijk gezien dat ik foto's aan het nemen was. Ik herinner me nog, dat was in het begin bij Roamler. Ik had mijn laatste foto genomen en ik keek links van mij. Ineens stond daar een meneer naast mij en die zei: "Meneer, u bent hier foto's aan het nemen in de winkel. Dat mag niet hé." Toen heb ik gezegd: "Oké ja, geen probleem, ik stop ermee." Ik wist in mijn eigen, ik heb mijn laatste foto genomen en ik heb mijn opdracht volbracht. Ik heb dat ook al gehad in een kleinere winkel. Ik moest toen een aantal dranken gaan fotograferen en die medewerker stond continue naast mij. Ik kon dat bijna niet doen en op een bepaald moment had hij gezien dat ik foto's aan het maken was. Hij mocht dat niet toestaan van zijn baas. Dan moest ik er gewoon mee stoppen. Ja, dan kan je niet anders dan. Dan voel je je toch wel zo een beetje betrappt." (R8M)*

*"Als iemand in de winkel me aanspreekt, vind ik dat niet erg. Het is al meerdere keren gebeurd dat mensen me vragen: "Waarom zit je foto's te maken?" Of dat ik gewoon weet dat de mensen die me helpen, weten dat ik een mysteryshopper ben omdat de opdracht teveel herhaald is, maar ik vind dat niet erg. Ze behandelen u alleen maar beter natuurlijk.*

*Ik heb daar niet echt problemen mee. Ik beschouw de mysteryopdrachten als een toneeltje, maar dan val je soms door de mand, maar dan moet je gewoon door gaan.” (R4V)*

*“Vorige week ging ik op zoek naar live tv uitzendingen, dat was juist de start van het virus gedoe en er was een bepaald café van een voetbalploeg in Nederland en dan kom ik daar als onbekende persoon binnen en moest ik een foto nemen van dat beeldscherm, wat een raar beeld geeft. Dan hebben ze me wel aangesproken, wat kom je doen? Ik kom eens kijken naar de sfeer enzo, zei ik doen en opzich, dat was plezant, maar je voelt wel van aah shit, ik ben een beetje betrapt. Dat geeft wel wat spanning. De volgende keer is het ook een kick om niet betrapt te worden bij zo een opdracht, dat is een uitdaging.” (R3M)*

Roamlers weten dat ze als mysteryguest naar een winkel moeten om bepaalde foto’s te maken. Betrapt worden is nu eenmaal het risico van het vak. Ze doen niks strafbaar door een foto te nemen, maar indien de verantwoordelijke vraagt om hiermee te stoppen, moeten ze hier gevolg aan geven. Dit kunnen ze dan melden in de app en hiervoor krijgen ze nog een vergoeding van €2. Dit dekt vaak de verplaatsingsvergoeding niet, indien ze speciaal naar deze winkel zijn gereden. Toch klagen Roamlers hier niet over. Vaak leggen ze de schuld bij zichzelf. Ze hadden dan maar minder opvallend de foto moeten nemen. Toch ligt het niet altijd aan henzelf. Als er weinig volk in de winkel is of het een zeer kleine winkel is zoals respondent R8M zegt, is het immers erg moeilijk om de opdracht tot een goed einde te brengen. Uit de interviews kwam ook naar voren, dat Roamlers na een tijdje weten hoe ze dit moeten aanpakken. Neem bijvoorbeeld onderstaande quote:

*“Op den duur weet je ook hoe je dat gaat aanpakken. Als dat lange opdrachten zijn, steek ik oortjes in mijn oren, dan lijkt het alsof ik muziek aan het luisteren ben en dat is echt wel een goede tip, want dan val je veel minder op. Met de jaren weet je hoe je elke opdracht moet aanpakken. Op den duur word je wel meer professioneel.” (R1M)*

Deze Roamler steekt oortjes in zijn oren. Hierdoor heeft het winkelpersoneel al minder de neiging om iemand aan te spreken, gezien het de indruk wekt dat hij een ander liedje is aan het opzetten. Dit heeft de respondent zelf ondervonden. Roamlers worden niet met hun hand vastgehouden. Ze kiezen zelf hoe ze de opdracht uitvoeren. Ook dat is een vrijheid van Roamler. Het eindresultaat is het enige wat telt.

### 3.3.4 Controlemechanismen bij salesopdrachten

Naast de controlemechanismen die voor alle opdrachten geldt, zijn er ook nog specifieke controlemechanismen die enkel gelden voor salesopdrachten. Bij deze opdrachten moet de Roamler het huidige assortiment bekijken en nieuwe producten introduceren bij de rayon- of winkelverantwoordelijke. Gezien Roamlers hiervoor een hoge vergoeding krijgen en ze makkelijk zouden kunnen frauderen – zeggen dat ze producten geïntroduceerd hebben, terwijl de verantwoordelijke niet aanwezig is of ze geen interesse hadden, zijn er extra controlemechanismen bij dit soort opdrachten. De managers lichten even toe:

*"Het moeilijkste om te controleren zijn de gesprekken met medewerkers in winkels, maar daarvoor hebben we dus die timings, dat we op de seconde kunnen kijken wanneer iets ingegeven is, dus meeste dingen kunnen we wel nakijken, maar voor gesprekken is dat het moeilijkste. Je hebt sowieso de fotopinnen, ze moeten er wel geweest zijn. Ze moeten de moeite al gedaan hebben om ernaar toe te gaan. Bij een mysteryopdracht moet enkel fotograafisch bewijs van de winkel binnen geleverd worden. Als je toch al binnen bent, is de stap niet zo groot om een gesprek aan te gaan. We moeten ze daar ook een beetje op vertrouwen voor de mysteryvisits. Dat is niet altijd zo, want als het met aankoop is, kunnen we het controleren. Het zijn dus maar een beperkt aantal opdrachten waar we weinig controle over hebben, dat we niet 100% zeker zijn, maar het zijn uitzonderingen. Ze hebben de moeite al gedaan, dus de vraag is, waarom zou je dan niet de moeite doen om het gesprek aan te gaan. Ik denk dat de meeste mensen wel bijzinnig zijn om de opdracht naar behoren uit te voeren en als ze daar in faken, komt het waarschijnlijk wel ergens anders uit en doen ze het nog en dan zien we het later wel verschijnen. Dan verwijderen ze uit de crowd. We doen wel eerst een gesprek, maar als ze het niet willen toegeven, moeten ze ook geen opdrachten meer uitvoeren, omdat we ook de betrouwbaarheid niet meer kunnen garanderen." (M12M)*

*"Sales is een andere manier van werken. Je moet mensen overtuigen om die producten in het gamma te brengen. Wij waren daar niet bij, dus we weten dat niet. We doen steekproefgewijze controles. Als er iets in ons zegt van, dat vind ik wel een beetje raar, dan controleren we dat. We hebben dat in ons buikgevoel en dan controleren we dat en dan wordt die controle ook openbaar gemaakt. We gaan die winkel opbellen en als het niet valid blijkt te zijn of niet helemaal valid te zijn, want er zijn inzendingen waarbij de verantwoordelijken zeggen dat ze het denken te introduceren en de Roamlers zeggen dat ze het gaan introduceren, dat is ook een spanningsveld. Dan moet je ook die mensen opbellen en zeggen van, ik heb die mensen gesproken en ze gaan dat misschien introduceren en dus niet zeker. Je probeert dat op een heel amicale manier te doen, maar dat is ook niet altijd mogelijk. Als ze zeggen, ik heb die die producten geïntroduceerd en dat is niet zo, dan is dat geen vriendelijke telefoon. Dan is dat zeggen waar het op staat en hoe gaan we het oplossen. Als ze al betaald zijn, een paar bezoeken gratis doen of de openstaande inzendingen niet accepteren. De reden dat we het ingebouwd hebben is omdat we in de tijd een aantal Roamlers daarin vals gespeeld hebben. We gingen uit van de goedheid van de mens en we accepteerden dat gewoon totdat we eigenlijk een inzending tegenkwamen van, dat klopt toch eigenlijk niet, toen zijn we gaan checken en bleek dat die dat niet gedaan had. Die was niet langsgeweest, die persoon bestond niet, had hij niet gesproken, werkte niet daar of er is nooit geen interactie geweest. Toen zijn we al die bezoeken gaan checken en die bleken allemaal niet valid te zijn. We hadden toen €1070 geaccepteerd die niet correct waren. We doen nu systematisch steekproefgewijs controles en die persoon heeft allemaal gratis bezoeken moeten doen gezien hij het niet kon terugstorten." (M11M)*

In bovenstaande quotes kunnen we verschillende controlemechanismen terugvinden. Ten eerste is er het timing aspect. Reviewers kunnen bij elke vraag zien op welk tijdstip dit is ingevuld. Als een inzending op een minuut gebeurd is en hier zowel enkele foto's moesten worden getrokken als een gesprek moest worden aangegaan, kan men hier al enkele vraagtekens bij hebben. Ten tweede kunnen de managers van Roamlers altijd een winkel nabellen om te kijken of de opgegeven antwoorden daadwerkelijk kloppen. Roamlers moeten namelijk ook altijd de naam van de gesproken medewerker vermelden. Dit gebeurt steekproefgewijs of als men enkele vraagtekens heeft bij een bepaalde inzending. Dit is time consuming, gezien je al snel enkele minuten aan de lijn hangt per winkel. Vaak moet er ook op een later tijdstip worden teruggebeld, gezien de gesproken persoon niet aanwezig is. Op afbeelding 3 is zichtbaar hoe reviewers het tijdstip kunnen raadplegen en wordt vermeld aan de Roamlers dat het mogelijk is, dat een van de managers zal nabellen naar de winkel om de antwoorden te controleren.



Afbeelding 3

Hoe ervaren Roamlers deze vorm van controle?

*"Ja, ik vind dat een goede vorm van controle. Als je u inschrijft om dat soort opdrachten te doen, dan vind ik dat je moet weten dat je deftig moet voorkomen. Ik moet me voorbereiden op dat gesprek, moet weten waar ik op dat moment over moet praten. Voor foto's te trekken van shampoo kan je in uw trainingsbroek gaan, maar voor een salesopdracht moet je er wel netjes uitzien." (R2V)*

*"Nee, ik vind dat normaal omdat ik weet, ik voer dat uit. Ik heb daar geen problemen mee, maar ik kan me goed voorstellen dat er mensen zijn die daar misbruik van maken, die zeggen dat ze daar geweest zijn en dat niet zo is en dan zo proberen wat geld binnen te halen. Bij een sales opdracht kan je ook makkelijk zeggen, ik heb die gedaan, maar ze wouden niet luisteren of er was niemand en dan krijg je nog altijd €4 en daar moet je weinig voor aantonen en dat kan je makkelijk faken en dan is het wel goed dat ze dat nakijken, want er gaan mensen zijn die er misbruik van maken." (R4V)*

De respondenten ervaren deze vorm van controle niet als storend. Ze begrijpen maar al te goed dat er ook rotte appels zijn die misbruik maken van het systeem. Als ze de opdracht uitvoeren zoals omschreven is er geen enkel probleem en moeten ze geen schrik hebben. Het is immers makkelijk

om een naam te verzinnen en te zeggen dat ze het product gaan introduceren, maar vroeg of laat zal dit altijd uitkomen. Ook dook er nog een ander controlemechanisme op tijdens een interview.

*"Ze vragen soms een handtekening van een winkelverantwoordelijke. Die controle is goed, zeker voor beginners. Anderszijds ben ik al vaak geweest in een winkel voor sales opdrachten. De gerant weigert soms de handtekening. Ze vragen: "Waarom moet ik dat doen?" Dan moet ik uitleggen, dat is voor controle voor de opdrachtgever. Ik denk dat ze een beetje een credit systeem moeten inbouwen, als we al zoveel opdrachten hebben gedaan om die controle iets losser te laten. Ze zitten met data, en die data moet zo correct mogelijk zijn. Ik begrijp het ook wel." (R9M)*

Zo is er na het grote fraudegeval beslist om bij sommige opdrachten een handtekening van de verantwoordelijke te vragen om te bewijzen dat de persoon is langsgeweest. Ook dit is makkelijk te faken, maar als je toch al op de locatie bent, is het maar een kleine moeite om een medewerker aan te spreken. De managers van Roamler vertrouwen nog altijd in het goede van de mens. De meesten voeren de opdrachten naar behoren uit, maar er zijn sommigen die denken het systeem te kunnen omzeilen. Daarvoor moet nu iedereen een handtekening vragen, iets wat soms moeilijk uit te leggen is aan de winkelverantwoordelijke. Roamlers begrijpen het allemaal wel, maar toch zouden minder controlemechanismen het werk makkelijker maken voor hen, maar in deze sector zijn de opdrachten voor iedereen hetzelfde.

### 3.3.5 Andere controlemechanismen

Naast de ingebouwde controlemechanismen in de app zijn er ook aspecten, waardoor de Roamler een opdracht minder snel zou frauderen. Een van de managers legt uit:

*"Iedereen die interesse heeft in sales wordt eens uitgenodigd op kantoor en krijgt een training. Ik denk dat ze het op die manier ook serieuzer aanpakken. Omdat ze ook weten, nu kennen ze mij, weten ze wie ik ben, denk dat dat wel een goede manier is dat je sowieso eens echt contact hebt in plaats van gewoon eens te skypen. Zo weet je wie je toegang geeft tot die opdrachten en wie niet. Goed screenen en ook duidelijk maken dat ze gecontroleerd kunnen worden, dat je de winkels kan nabellen om te verifiëren, dat is belangrijk." (M14M)*

Voordat Roamlers merchandisingopdrachten kunnen uitvoeren, moeten ze een Skype gesprek hebben met de Community Manager, zodat deze kan uitleggen wat dit precies inhoudt en de Roamler zijn vragen kan stellen. Voor sales opdrachten, gaat Roamler nog een stap verder. Hiervoor moeten Roamlers een training volgen, ofwel op het kantoor in Antwerpen of indien het niet anders kan, live via videoconferentie. Ze proberen Roamlers te stimuleren om naar Antwerpen te komen, gezien ze dan echt kunnen kennismaken met elkaar en het risico op fraude daalt. De Roamlers zijn als vrije ondernemer zelf verantwoordelijk voor de verplaatsingskosten naar deze training, terwijl ze verplicht worden om deze te volgen. Ze hebben de keuze om dit ook op afstand te volgen, maar vaak willen ze ook de personen achter Roamler en enkele collega's ontmoeten in hun eenzame wereld.

## Hoofdstuk IV: Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om een betere kijk te hebben hoe Roamlers het spanningsveld ervaren tussen de vrijheid en de controlemechanismen van de gig-economy. Hierbij werden bestaande theorieën en inzichten uit de literatuur getoetst in de praktijk, zodat deze konden worden uitgebreid of nieuwe inzichten vergaard werden. Het onderzoek heeft enkele nieuwe bijdragen aan de bestaande literatuur omtrent dit onderwerp kunnen geven die hieronder besproken zullen worden.

De gig-economy staat garant voor veel vrijheid en flexibiliteit. Gig workers kunnen zelf kiezen wanneer ze werken, hoelang ze werken, welke opdrachten of taken ze uitvoeren en welke ze weigeren. Zijn gig workers wel zo vrij als het lijkt? In deze paper is onderzoek gevoerd naar de vrijheden en de bijhorende beperkingen van vrije ondernemers die actief zijn voor het bedrijf Roamler.

Roamlers hebben zelf de keuze als ze een bepaalde opdracht uitvoeren en op hoeveel locaties ze dit doen. Om een inkomen te verwerven is het vaak noodzakelijk om eenzelfde opdracht meermaals op verschillende locaties uit te voeren. Toch vinden Roamlers dit niet eentonig en saai, maar pushen ze zichzelf om deze opdracht steeds sneller uit te voeren. De afwisseling van verschillende opdrachten wordt positief ervaren, maar een opdracht die wekelijks terugkeert is een van de favorieten. Roamlers weten wat deze opdracht inhoudt, wat ze moeten verwachten en hoe ze deze correct uitvoeren, waardoor ze direct aan de slag kunnen. Roamlers leggen zichzelf vaak op om deze opdracht wekelijks op een aantal locaties te voltooien. Op deze manier zijn ze zeker van dit inkomen, maar beperken ze hun vrijheid, waar de gig-economy net voor staat. De verplaatsingskosten dienen Roamlers ook zelf te betalen uit de vergoedingen van de opdrachten. Personen die full-time Roamler zijn, worden geforceerd om routes uit te stippelen, gezien er niet voldoende opdrachten in de buurt van hun woonplaats zijn. Ze staan bovendien vaak niet stil bij de brandstofkosten voor hun voertuig.

Een andere vrijheid is de keuze wanneer men een opdracht uitvoert. In tegenstelling tot een traditionele job, kan men kiezen op welke dagen en uren men werkt. Toch zijn er bepaalde dagen, namelijk wanneer een opdracht op zijn einde loopt, dat Roamlers veel geld kunnen verdienen. Voor iemand die een goed maandinkomen wil hebben, zijn dit de dagen waarop hij zeker op pad moet gaan. Roamlers zien dit als een unieke kans, waarvoor ze de vrijheid graag even opzij zetten.

De laatste vrijheid waarvan Roamlers kunnen genieten, is de keuze wanneer ze zich laten uitbetalen. Ze kunnen zelf aangeven in hun account als ze hun openstaand saldo willen laten uitbetalen. Hiervoor moeten de opdrachten wel reeds goedgekeurd zijn, wat soms wel een week kan duren.

In de gig-economy kunnen vrije ondernemers genieten van heel wat vrijheden, maar indien ze een goed inkomen op het einde van de maand willen, moeten ze zichzelf verplichten om sales opdrachten uit te voeren op verschillende locaties. Daarnaast zijn de opdrachten beter vergoed op de laatste dagen dat ze lopen. Ook op deze dagen zouden Roamlers actief moeten zijn. Voor een full-time Roamler zijn er dus veel minder vrijheden dan die geportretteerd worden door Roamler.



Door al deze vrijheden zijn er ook een aantal controlemechanismen in de app ingebouwd. Roamler maakt gebruik van microwork. In de literatuur wordt dit ook wel eens omschreven als een *digital sweatshop* of een *virtual assembly line*, dat controle verkrijgt door het arbeidsproces op te splitsen in microtaken, niet alle informatie te communiceren en constant op te volgen wie wanneer werkt (Stewart & Stanford, 2017). Dit wordt gedaan door een aparte opdracht te maken per locatie en per opdracht een lijst met vragen op te stellen en duidelijk te omschrijven van wat een foto gemaakt moet worden.

Reviewers controleren al deze foto's en antwoorden omdat de kwaliteit van de inzendingen zeer belangrijk is. Indien er geen betrouwbare data afgeleverd wordt, zullen bedrijven niet meer samenwerken met Roamler. Roamlers begrijpen deze vorm van controle maar al te goed. Als ze doen wat er gevraagd wordt, hoeven ze geen schrik te hebben dat hun inzending afgekeurd wordt. Een fout kan altijd gebeuren, maar ze weten dat dit hun eigen verantwoordelijkheid is.

Naast de reviewercontrole, wordt ook de locatie van Roamlers getrackt, zodat de opdrachten op de juiste locatie uitgevoerd worden. Ook dit is een onderdeel van Roamler en is de enige manier om te weten of ze daadwerkelijk de juiste locatie bezoeken. Ook hier geldt dat als ze de juiste locatie bezoeken, er geen reden is om te denken dat hun inzending afgekeurd zal worden.

Ook op de locaties waar de opdrachten uitgevoerd worden, is er enige vorm van controle door camera's en winkelmedewerkers die Roamlers in het oog houden. Niet elke eigenaar houdt ervan als zijn winkel geïnspecteerd wordt. Indien een Roamler gevraagd wordt om te stoppen met foto's te maken, moet hij/zij zich hieraan houden en de winkel verlaten. Gezien de opdracht niet voltooid is, krijgt de Roamler maar een compensatie van €2. Roamlers zijn zelf verantwoordelijk om zo onopvallend te werk te gaan. Het is hun eigen schuld als ze betrappt worden.

Daarnaast zijn er ook nog extra controlemechanismen bij salesopdrachten gezien gesprekken extra moeilijk te controleren zijn. Zo wordt er gekeken hoelang een Roamler gedaan heeft over deze opdracht, wordt de naam van de gesproken medewerker gevraagd en soms zelfs een handtekening als bewijs gevraagd om na te gaan dat een Roamler een gesprek is aangegaan. Er wordt ook steekproefsgewijs contact opgenomen met winkels om te kijken of de opgegeven antwoorden kloppen. Er wordt maar weinig vertrouwen gegeven aan Roamlers als men al deze controles bekijkt, maar Roamlers snappen dit maar al te goed. Ze weten dat er ook mensen zijn die van het systeem proberen te profiteren.

Als laatste worden Roamlers die interesse hebben in sales opdrachten, uitgenodigd voor een salestraining op het kantoor in Antwerpen. Hierdoor leren het management en de Roamler elkaar kennen, wat een vertrouwensband schept en daardoor minder fraude gebeurt. Hier zijn Roamlers weer zelf verantwoordelijk voor de verplaatsingskosten.

We kunnen dus concluderen dat er heel wat vrijheden zijn, maar deze niet optimaal gebruikt kunnen worden door Roamlers die fulltime bezig zijn met opdrachten te vervullen. De bijhorende controles

maken deel uit van het werken via Roamler en dat begrijpen ze maar al te goed. Dit wordt niet als storend ervaren. Ze leggen de verantwoordelijkheid tot het goed uitvoeren van opdrachten bij zichzelf.

### **Beperkingen en aanbevelingen voor verder onderzoek**

Dit onderzoek heeft verschillende beperkingen waarnaar verder onderzoek gevoerd moet worden. Een eerste beperking is de schaal van het onderzoek. Er is gebruik gemaakt van één bedrijf uit de gig-economy genaamd Roamler. Bij andere bedrijven zou men andere vrijheden en controlemechanismen kunnen waarnemen. Daarnaast hebben er negen interviews plaatsgevonden met Roamlers en vijf interviews met het management van Roamler. Uit deze veertien interviews zijn conclusies getrokken in verband met de vrijheden en controlemechanismen in de gig-economy. Deze dienen op grotere schaal bevestigd te worden en kunnen niet veralgemeend worden.

Een tweede beperking is de keuze van de respondenten. De respondenten werden geselecteerd op basis van het aantal ervaringspunten, wat het aantal uitgevoerde opdrachten reflecteert. Toch wil dit niet zeggen, dat deze personen ook het grootste gedeelte van hun inkomen verkregen uit het uitvoeren van opdrachten door Roamler. Uit de negen interviews waren er namelijk ook Roamlers die reeds jaren actief zijn en waarbij Roamler een uit de hand gelopen hobby is. Deze personen hebben een full-time job en zijn daardoor niet afhankelijk zijn van de gig-economy. Deze personen ervaren de vrijheden en bijhorende beperkingen op een andere manier dan fulltime Roamlers.

Een derde beperking is de wijze waarop de interviews hebben plaatsgevonden en de bijhorende beloning. Door de huidige COVID-19 crisis hebben alle interviews via Skype plaatsgevonden. Respondenten voelden zich op deze manier mogelijks niet helemaal op hun gemak, waardoor de gesprekken wat stroever verliepen. Als beloning voor het meedoen aan dit interview kregen Roamlers 150xp op hun account, waardoor ze mogelijks gewenste antwoorden gaven. Toch is dit eerder beperkt, gezien sommigen respondenten al lieten weten dat ze deze ervaringspunten hun laatste zorg was, gezien ze hier geen voordeel meer uit haalden.

Verder onderzoek dient op grotere schaal en bij andere platformen in de gig-economy te kijken naar de vrijheden en controlemechanismen die fulltime vrije ondernemers ervaren. Bij elk bedrijf zullen de controlemechanismen anders zijn, waardoor de vrijheid ook anders beleefd wordt. Bovendien zou men ook het welzijn van deze gig workers kunnen onderzoeken, gezien deze vaak met een lager inkomen moeten rondkomen.

## Literaturlijst

- Bergvall-Kåreborn, B., Howcroft, D., Luleå tekniska, u., Institutionen för system- och, r., & Datavetenskap. (2014). Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. *New Technology, Work and Employment*, 29(3), 213-223.
- Brabham, D. C. (2013). *Crowdsourcing*: Mit Press.
- De Krijger, F. (2019). Free to Enjoy a Precarious Ride.
- Gandini, A., Pais, I., & Beraldo, D. (2016). Reputation and trust on online labour markets: The reputation economy of elance. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 10(1), 27-43.
- Kwok, R. (2017). Flexible working: Science in the gig economy. *Nature*, 550(7676), 419-421. doi:10.1038/nj7676-419a
- Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 13-29.
- Moore, P., & Robinson, A. (2016). The quantified self: What counts in the neoliberal workplace. *new media & society*, 18(11), 2774-2792.
- Peticca-Harris, A., deGama, N., & Ravishankar, M. (2018). Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 27.
- Satter, M. Y. (2017). Gig economy damages financial wellness, retirement(Journal, Electronic).
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the "on-demand" economy. *new media & society*, 20(8), 2954-2971.
- Shibata, S. (2019). Gig work and the discourse of autonomy: fictitious freedom in Japan's digital economy. *New Political Economy*, 1-17.
- Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437.
- Taylor, M. P. (1996). Earnings, independence or unemployment: Why become self-employed? *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 58(1), 253-265.
- Thompson, P. (1990). Crawling from the wreckage: The labour process and the politics of production *Labour process theory* (pp. 95-124): Springer.
- Wood, A. J., Lehdonvirta, V., & Graham, M. (2018). Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries. *New Technology, Work and Employment*, 33(2), 95-112.
- Zwick, A. (2018). Welcome to the Gig Economy: neoliberal industrial relations and the case of Uber. *GeoJournal*, 83(4), 679-691.