

Fairwork

**FAIRWORK JAHRESBERICHT 2023**

# Die Lage der globalen Plattformökonomie



# **INHALTSVERZEICHNIS**

**03 Impressum**

---

**07 Das Fairwork Projekt**

---

**11 Bewertungen von Fairwork**

---

**18 Plattform im Fokus: Creative Words: die erste  
10/10-Plattform**

---

**20 Thema im Fokus: Geschlecht und Plattformarbeit**

---

**23 Pfade der Veränderung: Soziale Auswirkungen durch die  
Fairwork Bewertungen**

---

**36 Änderungen, die Plattformen zugunsten der  
Arbeiter\*innen vornahmen**

---

**39 Schlussfolgerungen**

---

**40 Anhang I: Prinzipien und Methodik**

---

**42 Anhang II: Länderbewertungen**

---

**50 Anhang III: Änderungen, die Plattformen zugunsten der  
Arbeiter\*innen vornahmen**

---

**58 Anhang IV: Illustrationen zu den Fairwork Prinzipien**

---

**62 Danksagungen und Finanzierung**

---

# Zerplatzt die Blase? Krise und Konsolidierung in der Welt der Plattformen

**2023 war für die Plattformökonomie ein Jahr der Konsolidierung und der Krise zugleich. Vor allem der Druck auf den internationalen Märkten hat für die Plattformunternehmen schwierige Bedingungen geschaffen, die nur allzu oft in Form von sinkenden Löhnen, sich verschlechternden Bedingungen und Managementstandards an die Arbeiter\*innen weitergegeben werden.**

Eine weltweite Inflationskrise, die durch eine Reihe geopolitischer Ereignisse und die anhaltenden Folgen der COVID-19-Pandemie verursacht wurde, führte zu einem Anstieg der Zinssätze und einer steigenden Spirale der Lebenshaltungskosten. Ersteres führte zu einem Absturz der Tech-Finanzierung, wobei die gestiegenen Kosten für die Kreditaufnahme die Unternehmen davon abhielten, riskante "Burn-Rates" (d. h. verlustbringende Unternehmen) zu verfolgen, und stattdessen zu konservativeren Finanzentscheidungen zurückkehrten, die besser dafür geeignet sind, diese stürmischen finanziellen Winde zu navigieren.<sup>1</sup>

Dies hat sich auf drei ineinander greifende Arten auf die Arbeiter\*innen auf den Plattformen ausgewirkt. Erstens hat der Anstieg der Lebenshaltungskosten einen Großteil der Nachfrage nach Plattformdiensten dezimiert, da aufgrund von Budgetkürzungen weniger Geld für Taxifahrten, Imbisse, Reinigungs- und Kosmetikdienstleistungen zur Verfügung steht. Hinzu kommt die Inflation, die Kosten der Arbeiter\*innen in die Höhe treibt (sie zahlen mehr für die notwendigen Utensilien für ihren Beruf, wie Autos, Kraftstoff

oder die Wartung von Fahrrädern). Und schließlich müssen die Arbeiter\*innen mit mehr Menschen als je zuvor um eine schwindende Zahl von Arbeitsplätzen konkurrieren, da viele, die derzeit ungefähr den Mindestlohn verdienen, feststellen, dass ihr Verdienst nicht mit der Inflation Schritt hält, und deshalb auf Plattformarbeiten ausweichen, um ihr Einkommen aufzubessern.

Kurz gesagt, die Zahl der Arbeiter\*innen, die auf digitalen Arbeitsplattformen nach Verdienstmöglichkeiten Ausschau halten, steigt schneller als die Zahl der verfügbaren Aufträge. Und wenn Arbeiter\*innen das Glück haben, eine feste Arbeit zu bekommen, steigen die mit dieser Arbeit verbundenen Kosten, was bedeutet, dass das effektive Nettoeinkommen im Laufe der Zeit sinkt. Inzwischen haben viele Plattformunternehmen mit einer sinkenden Nachfrage nach ihren Dienstleistungen zu kämpfen, da die hohe Inflation die Verbrauchernachfrage in der post-pandemischen Ära verringert hat.

Dies zeigt sich immer wieder im Rahmen des Fairwork-Forschungsnetzwerks, wobei den Arbeiter\*innen oft keine andere Wahl bleibt, als länger und intensiver als je zuvor

zu arbeiten. Die Zunahme der Nutzung von Algorithmen für die Zuweisung und Verwaltung von Aufgaben hat die Arbeitsintensivierung ebenfalls verschärft und den Wettbewerb zwischen den Arbeiter\*innenn und die tatsächliche Entwertung der Arbeit gefördert.<sup>2</sup> Dieser Druck auf die Arbeitsbedingungen führt zu Ermüdung und Unfällen, da lange Arbeitszeiten ohne Arbeitspausen zur Regel werden. Auf Cloudwork-Plattformen (d. h. Plattformen, die freiberufliche Arbeit auf Distanz unterstützen) stellen die Arbeiter\*innen fest, dass sie ein hohes Maß an unbezahlter Arbeit leisten müssen und mit dem Wettbewerb um Arbeitsplätze konfrontiert sind, was zu Überstunden oder Nacharbeit führt, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten.

Die Bewertungen von Fairwork Cloudwork für das Jahr 2023<sup>3</sup> in Bezug auf webbasierte Plattformen zeigen, dass diese noch weit von den Fairwork-Prinzipien entfernt sind. Einige Unternehmen wie ComeUp, eine französische Plattform, und Terawork, eine nigerianische Plattform, oder sektorspezifische Plattformen wie Prolific, die sich auf akademische Umfragen konzentriert, erreichten jedoch höhere Werte. In dem Bericht wurde auch auf die Probleme hingewiesen, mit denen Arbeiter\*innen konfrontiert sind, die Mikroarbeit - die Übernahme sehr kleiner Aufgaben für eine sehr geringe Bezahlung (oft nur ein paar Cent) - für Projekte im Zusammenhang mit der Moderation von Inhalten, KI und der Entwicklung von Spitzentechnologie leisten. Diese Arbeiter\*innen erhalten im Durchschnitt 2 USD pro Stunde und haben mit Problemen bei der Bezahlung, dem Zugang zu Aufträgen und den Arbeitsbedingungen zu kämpfen.<sup>4</sup>

Die körperlichen Belastungen, die durch das tägliche Sitzen oder Radfahren entstehen, summieren sich und verursachen eine Reihe spezifischer Gesundheitsprobleme für

Arbeiter\*innen auf Plattformen. Und all dies geschah in einer Zeit, in der rekordverdächtige Hitzewellen auf der ganzen Welt herrschten und die Arbeiter\*innen bei ihrer Tätigkeit mit hohen Temperaturen zu kämpfen hatten.

In diesem Jahr haben wir erlebt, wie sich der Klimanotstand als jüngste Bedrohung für das Wohlergehen der Arbeiter\*innen erwiesen hat, die unter extremen Bedingungen (u. a. extreme Hitze, Kälte, Stürme und Überschwemmungen) schufteten, um ihre Arbeit zu erledigen. In einigen Fällen erhöhen die Plattformen die Entgelte oder ergänzen sie durch Boni, die aktiv Anreize für eine solche Risikobereitschaft schaffen, damit der Dienst weiterhin angeboten bzw. genutzt wird. Wieder andere bieten keinerlei Anreize, so dass die Arbeiter\*innen trotz der extremen Bedingungen weiterhin unter hohem Druck arbeiten müssen. Nur in sehr seltenen Fällen kommt es vor, dass Plattformen bei extremen Witterungsbedingungen ihren Betrieb vorübergehend aussetzen, um ihre Arbeiter\*innen zu schützen, und noch seltener kommt es vor, dass Arbeiter\*innen für die Zeit, in der sie wegen schlechten Wetters nicht arbeiten, entlohnt werden. In vielen Ländern gibt es zwar Temperaturgrenzwerte für die Beschäftigung, doch gesetzliche Beschränkungen für sichere klimatische Arbeitsbedingungen sind rar. Dieses Problem wird im Zusammenhang mit der Plattformarbeit noch verschärft, da viele Arbeiter\*innen selbständig sind und daher keinen Gehaltsanspruch haben, wenn sie der Arbeit fernbleiben müssen, weil die klimatischen Bedingungen zu gefährlich geworden sind. Wir hoffen, dass sich dies in Zukunft ändern wird, da der Klimawandel sich weiter verschärft.

Die Verschlechterung der Arbeitsbedingungen an mehreren Fronten ist jedoch auf den Widerstand der Arbeiter\*innen gestoßen. Die Streiks und Arbeitskampfmaßnahmen von

**DIE VERSCHLECHTERUNG DER ARBEITSBEDINGUNGEN IST AN MEHREREN FRONTEN AUF WIDERSTAND DER ARBEITER\*INNEN GESTOSSEN**



Plattformarbeitern\*innen auf der ganzen Welt wurden 2023 fortgesetzt, wobei viele Tausende ihre Unzufriedenheit mit den sich verschlechternden Bedingungen zum Ausdruck brachten. Die Fahrer von Uber, Bolt und inDrive streikten im Jahr 2023 auf dem gesamten afrikanischen Kontinent,<sup>5</sup> ebenso wie die Uber-Fahrer im Vereinigten Königreich (UK), in den Vereinigten Staaten (US) und in Brasilien.<sup>6</sup> Ähnliche Streiks gab es in der internationalen Lieferbranche für Mahlzeiten, bei denen Arbeiter\*innen im Vereinigten Königreich, in den USA, in Serbien<sup>7</sup>, Indien<sup>8</sup> und anderen Ländern gegen niedrige Löhne, das Fehlen sozialer Absicherung und plötzliche Einkommensänderungen bei zahlreichen Unternehmen wie Deliveroo, Wolt, Uber Eats, Just Eat/Lieferando und anderen protestierten. Ein großer Streik wurde auch von den Beschäftigten der Multi-Service-Plattform Urban Company durchgeführt, die gegen die ihrer Meinung nach willkürlichen Deaktivierungen in Indien protestierten.<sup>9</sup>

Diese Aktionen der Arbeiter\*innen beschränken sich nicht nur auf die traditionelle Gig-Economy. Die Untersuchungen von Fairwork zeigen auch, dass der Einsatz von KI am Arbeitsplatz zu einer Intensivierung der Arbeit beitragen kann. So haben beispielsweise die Lagerarbeiter\*innen von Amazon in Coventry dagegen protestiert, dass sie "wie Roboter" behandelt werden, da die Produktivitätssoftware, mit der sie verwaltet werden, den Wettbewerb zwischen den Arbeiter\*innen verschärft und ihre Probleme mit Betreuungspflichten und Krankheiten nicht berücksichtigt.<sup>10</sup>

Was die Plattformökonomie betrifft, so hat Fairwork beobachtet, dass der Wettbewerb der Plattformen um Monopole oder Duopole für Arbeiten in verschiedenen Sektoren und Märkten anhält. In einigen Regionen, wie z. B. in Lateinamerika, hat dies dazu geführt, dass sich verschiedene Unternehmen in einem Markt konsolidieren und in anderen nicht miteinander konkurrieren.<sup>11</sup> Anderswo in Europa hat dies zu größeren Firmenübernahmen geführt, wie z. B. die viel beachtete Übernahme von Gorillas durch Getir in einem 1,2-Milliarden-Dollar-Deal Ende letzten Jahres, um somit der größte Akteur im Bereich der schnellen Lebensmittellieferung in Europa zu werden.<sup>12</sup> In fast allen Märkten kämpfen die Plattformunternehmen darum, rentabel zu werden (oft verzeichnen sie seit ihrer Gründung erhebliche Betriebsverluste).<sup>13</sup> In diesem Jahr haben wir eine entsprechende Verringerung der Löhne und Verschärfung der Bedingungen erlebt, da die Unternehmen versuchen, entweder rentabel zu werden oder die Möglichkeit der Rentabilität nachzuweisen, um auf den schwierigen internationalen Finanzmärkten weitere Kapitalinvestitionen anzuziehen. Angesichts der Notwendigkeit, die Kosten zu senken und/oder die Einkommen zu erhöhen, haben die

Arbeiter\*innen den Druck dieser Maßnahmen am deutlichsten zu spüren bekommen. Die Plattformen versprechen den Anlegern, dass sie durch eine Monopolstellung auf dem Markt in der Lage sein werden, die Kosten für die Kunden zu erhöhen und eine nachhaltige Rentabilität zu erzielen. Der Tribut, den diese Strategie für die heutigen Arbeiter\*innen bedeutet, wird jedoch schnell deutlich.

Inmitten dieser düsteren Aussichten bemühen sich einige Plattformen, sich auf diesen hart umkämpften Märkten durch bessere Arbeitsbedingungen zu profilieren. In enger Zusammenarbeit mit Fairwork arbeitet Glovo seit über zwei Jahren am Courier Pledge und verpflichtet sich, die sozialen Rechte und Leistungen für seine Mitarbeiter\*innen zu verbessern.<sup>14</sup> In ihrem Bericht über Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (ESG) vertritt die Urban Company die Auffassung, dass sie, um "nachhaltig" zu sein, Hindernisse für die Arbeit, insbesondere für Frauen, abbauen, ein soziales Sicherheitsnetz einrichten und ein "Einkommen der Mittelklasse" bieten muss.<sup>15</sup> Zwar handelt es sich hierbei um Verpflichtungen und nicht unbedingt um Errungenschaften, doch indem sie sich als freundlich gegenüber Arbeiter\*innen darstellen, demonstrieren solche Plattformen den Verbraucher\*innen gern ihre ethischen Qualitäten in der Hoffnung, dass dies zu Kundentreue führt. Unsere Umfrage aus dem Jahr 2023 unter 963 indischen Verbraucher\*innen bestätigt dies und zeigt, dass diese auch auf Berichte über die Ausbeutung von Arbeiter\*innen reagieren und bereit sind, mehr für Plattformen zu zahlen, die bessere Arbeitsbedingungen bieten (siehe Feld 2 für weitere Einzelheiten).<sup>16</sup> Es ist daher nicht überraschend, dass die Plattformen mit uns darüber gesprochen haben, wie sie ihre Arbeitsbedingungen verbessern können, was dazu führte, dass in diesem Jahr 131 Änderungen an den Richtlinien der Plattformen vorgenommen wurden, welche sich positiv auf Arbeiter\*innen auswirken. Natürlich sind ESG- und andere Nachhaltigkeitsbehauptungen mit äußerster Vorsicht zu genießen und dürfen nicht dazu dienen, die schlechten Bedingungen vor Ort zu verschleiern oder zu vertuschen. Die Arbeiter\*innen, die Gesellschaft und die Geldgeber müssen weiterhin auf die Plattformen mit nachhaltigen Forderungen Druck ausüben, um sicherzustellen, dass sie diese auch einhalten und die Vorteile tatsächlich nutzen.

Einigen Plattformen ist es gelungen, trotz dieser schwierigen Zeiten finanziell erfolgreich zu sein. So verzeichnete Uber beispielsweise im Jahr 2023 zum ersten Mal einen operativen Gewinn, und zwar in Höhe von 221 Millionen Dollar im dritten Quartal 2023, nach 10 Jahren Betrieb.<sup>17</sup> In ähnlicher Weise haben Kostensenkungen beim globalen Lieferservice für Mahlzeiten Deliveroo dazu geführt, dass das Unternehmen Ende 2022 zum ersten Mal die Gewinnzone erreichte (nachdem es sich aus den Niederlanden und Australien unter Berufung auf die "schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen" zurückzog).<sup>18</sup> Andere große multinationale Plattformen haben ebenfalls profitiert; die Ride-Hailing-Plattform Didi kehrte zum ersten Mal seit 2021 in die Gewinnzone zurück, und Grab, die Super-App, die Dienstleistungen wie Ride-Hailing, Essenslieferungen und Zahlungen in Südostasien anbietet, verzeichnete dieses Jahr seinen ersten bereinigten Kerngewinn.<sup>19</sup>

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass 2023 das erste Jahr ist, in dem viele Plattformen entweder Gewinne oder ein ausgeglichenes Ergebnis erzielt haben, was auf den Beginn eines Modellwechsels bei den Betreibern von Plattformen hindeutet: weg von der auf Investoren ausgerichteten Fundraisingstrategie zur Eroberung von Marktanteilen, hin zu einer traditionelleren Gewinn- und Verluststrategie in den reifsten Marktsegmenten. Die Rentabilität der Plattform ist jedoch nicht immer mit einem Anstieg der Einnahmen verbunden, da die Erhöhung der Gewinnspannen auf Kosten der Lohnabwertung und der Verschlechterung der Bedingungen erfolgt ist. Daher haben die Arbeiter\*innen das Gefühl, dass die Plattformen diesen Wandel durch tiefgreifende Lohnkürzungen und eine stetige

Verschlechterung ihrer Arbeitsbedingungen bewältigen - ein sich verschärfendes Umfeld, das zu Streiks auf der ganzen Welt geführt hat. Diese den Arbeiter\*innen auferlegten Kosten wurden durch eine Krise bei den Lebenshaltungskosten und eine hohe Inflation verschlimmert und durch den Einsatz von KI und Algorithmen zur Arbeitsverwaltung noch weiter verschärft. Diese Kräfte haben zusammen mit einer Finanzierungskrise im Technologie-Sektor und einer beispiellosen Hitzewelle in weiten Teilen der Welt dazu geführt, dass die Arbeit noch schwieriger und gefährlicher geworden ist. Angesichts dieser düsteren Aussichten zeigen die diesjährigen Bewertungen auch den zunehmenden Druck auf die Plattformen, ihre Arbeitsbedingungen weiter zu verbessern.

Während die meisten Plattformen im Jahr 2023 nach wie vor keine Punkte erhielten, waren wir an mehr positiven Veränderungen der Plattformbedingungen beteiligt als je zuvor. Dies veranschaulicht das Dilemma, in dem sich viele Plattformen derzeit befinden: sie müssen Kosten (wie Löhne und Sozialleistungen) senken, um die Gewinnspanne zu erhöhen, dabei riskieren sie aber, dass die Arbeiter\*innen vernachlässigt werden oder gezwungen sind, unter unfairen und unsicheren Bedingungen zu arbeiten, oder den Mitarbeiter\*innen die beste Plattform bieten, um in Zukunft nachhaltig zu arbeiten, indem sie ein ethischeres System aufbauen, das weniger auf Wachstum und mehr auf Konsolidierung in schwierigen Zeiten ausgerichtet ist. Bei Fairwork werden wir unsere Untersuchungen fortsetzen, um arbeiterfreundliche Veränderungen zu fördern, mit denen die Plattformarbeit für alle nachhaltig wird.



**INMITTEN DIESER DÜSTEREN AUSSICHTEN BEMÜHEN SICH EINIGE PLATTFORMEN SICH IN WETTBEWERBSINTENSIVEN MÄRKTEN DURCH DIE VERBESSERUNG DER ARBEITSBEDINGUNGEN ZU PROFILIEREN.**

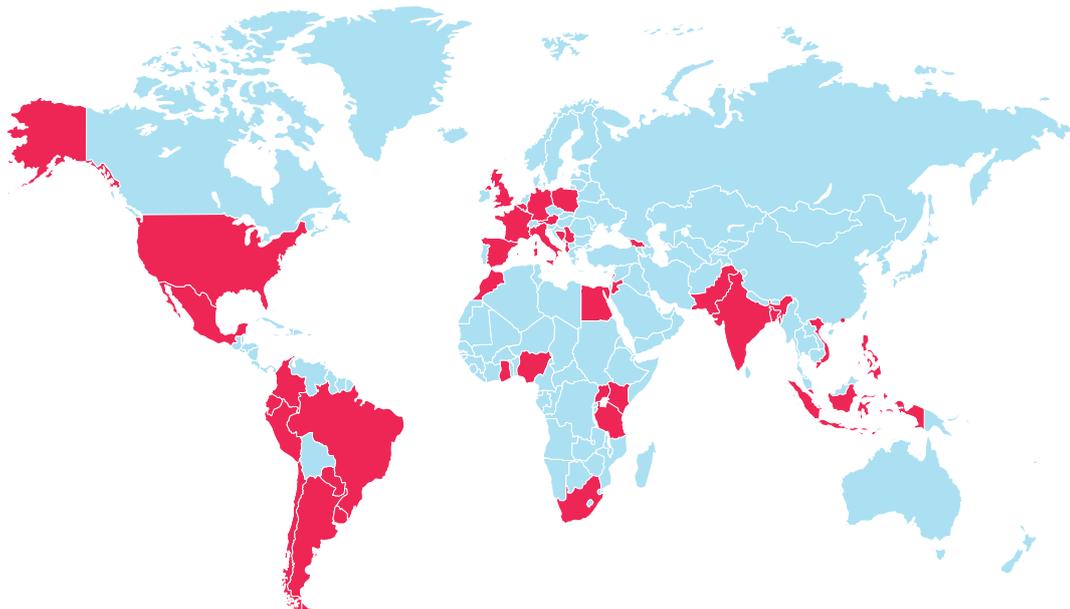
# Das Fairwork Projekt

Fairwork beurteilt und klassifiziert die Arbeitsbedingungen auf digitalen Arbeitsplattformen. Unsere Bewertungen basieren auf fünf Prinzipien, die Plattformen erfüllen sollten, um als fairer Anbieter zu gelten.

Wir bewerten die Plattformen jährlich anhand dieser Grundsätze, um nicht nur zu zeigen, was die Plattformwirtschaft heute ist, sondern auch, was sie sein könnte. Die Bewertungen von Fairwork bieten politischen Entscheidungsträger\*innen, Plattformunternehmen, Arbeiter\*innenn und Verbraucher\*innen eine unabhängige Perspektive auf die Arbeitsbedingungen von Plattformarbeit. Unser Ziel ist es, aufzuzeigen, dass bessere und gerechtere Arbeitsplätze in der Plattformwirtschaft möglich sind.

Das Fairwork Projekt wird vom Oxford Internet Institute und dem Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) koordiniert. Unser wachsendes Netz von Forscher\*innen bewertet derzeit Plattformen in 39 Ländern auf fünf Kontinenten. In jedem Land arbeitet Fairwork eng mit Arbeiter\*innen, Plattformen, Interessenvertreter\*innen und politischen Entscheidungsträgern zusammen, um eine fairere Zukunft der Plattformarbeit zu erreichen.

Abbildung 1. Fairwork bewertet derzeit Plattformen in weltweit 39 Ländern.



## AFRIKA

Ägypten, Ghana, Kenia, Marokko, Nigeria, Südafrika, Tansania, Uganda

## ASIEN

Bangladesch, Indien, Indonesien, Jordanien, Libanon, Pakistan, Philippinen, Singapur, Vietnam

## EUROPA

Albanien, Österreich, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bosnien und Herzegowina, Frankreich, Georgien, Deutschland, Italien, Polen, Serbien, Spanien, Vereinigtes Königreich

## SÜDAMERIKA

Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Ecuador, Paraguay, Peru, Uruguay

## NORDAMERIKA

Mexiko, Vereinigte Staaten von Amerika

# Der Fairwork- Ansatz

Die fünf Prinzipien von Fairwork wurden in mehreren Workshops mit verschiedenen Interessengruppen bei der International Labour Organisation entwickelt.

Um sicherzustellen, dass diese globalen Grundsätze im lokalen Kontext anwendbar sind, haben wir sie anschließend in Absprache mit Plattformbeschäftigten, Plattformen, Gewerkschaften, Aufsichtsbehörden, Akademiker\*innen und Arbeitsrechtler\*innen überarbeitet und abgestimmt.

Auf der Grundlage dieser Grundprinzipien haben wir kontextspezifische Prinzipien entwickelt, um die Arbeitsbedingungen in den Bereichen standortbasierte Plattformarbeit, Cloudwork und KI zu bewerten. Einzelheiten zu den einzelnen Prinzipien finden Sie unter [fair.work/Principles](https://fair.work/Principles).

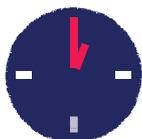


# Die fünf Prinzipien



## Faire Entlohnung

Arbeiter\*innen sollen unabhängig von ihrer Einstufung in ein Beschäftigungsverhältnis in ihrem Heimatland ein angemessenes Einkommen nach Abzug der arbeitsbezogenen Kosten erzielen. Wir bewerten den Verdienst anhand des gesetzlichen Mindestlohns im Heimatland und des aktuellen existenzsichernden Lohns.



## Faire Arbeitsbedingungen

Die Plattformen sollen über Strategien zum Schutz der Arbeiter\*innen vor grundlegenden Risiken verfügen, die sich aus den Arbeitsprozessen ergeben, und sie sollen proaktive Maßnahmen zum Schutz und zur Förderung der Gesundheit und Sicherheit der Arbeiter\*innen ergreifen.



## Faire Arbeitsverträge

Die Bedingungen und Konditionen sollen zugänglich, verständlich und nachvollziehbar sein. Der Vertragspartner des Arbeiter\*innen muss dem örtlichen Recht unterliegen und im Vertrag benannt werden. Unabhängig vom Beschäftigungsstatus der Arbeiter\*innen sind im Vertrag keine Klauseln erlaubt, die Haftung des Dienstleistungsnutzers und/oder der Plattform unangemessen ausschließen.



## Faires Management

Es soll ein dokumentiertes Verfahren geben, in dem die Arbeiter\*innen gehört werden, gegen sie betreffende Entscheidungen Einspruch erheben können und über die Gründe für diese Entscheidungen informiert werden. Es soll einen klaren Kommunikationskanal für Arbeiter\*innen geben, der ihnen die Möglichkeit gibt, gegen Entscheidungen des Managements oder die Deaktivierung ihrer Profile Einspruch zu erheben. Die Verwendung von Algorithmen soll transparent sein und zu fairen Ergebnissen für die Arbeiter\*innen führen. Es soll eine erkennbare und dokumentierte Richtlinie geben, die Gleichbehandlung der Arbeiter\*innen auf einer Plattform gewährleistet (z. B. bei der Einstellung, Disziplinierung oder Entlassung von Arbeiter\*innen).



## Faire Mitbestimmung

Die Plattformen sollen ein dokumentiertes Verfahren bereitstellen, durch das die Arbeiter\*innen ihre Meinung äußern können. Unabhängig von ihrer Beschäftigungseinstufung sollen die Arbeiter\*innen das Recht haben, sich in kollektiven Gremien zu organisieren, und die Plattformen sollen bereit sein, mit ihnen zusammenzuarbeiten und zu verhandeln.



Das Fairwork Projekt verwendet drei verschiedene Ansätze, um die Fairness der Arbeitsbedingungen auf digitalen Arbeitsplattformen effektiv zu messen: Sekundärforschung, Interviews und Umfragen unter den Arbeiter\*innen und Interviews mit dem Management der Plattformen.<sup>20</sup> Mit diesen drei Methoden versuchen wir herauszufinden, ob die Plattformen im Einklang mit den fünf Fairwork-Prinzipien handeln.

## Wie wir bewerten

Jedes der fünf Fairwork Prinzipien ist in zwei Punkte unterteilt: einen ersten Punkt und einen zweiten Punkt, der nur vergeben werden kann, wenn der erste Punkt umgesetzt wurde. Jede Plattform wird mit einer Punktzahl von bis zu 10 Punkten bewertet. Die Plattformen erhalten nur dann einen Punkt, wenn sie die Umsetzung der Grundsätze zufriedenstellend nachweisen können. Die Nichterreichung eines Punktes bedeutet nicht notwendigerweise, dass eine Plattform das betreffende Prinzip nicht einhält. Es bedeutet lediglich, dass wir - aus welchen Gründen auch immer - nicht in der Lage sind, die Einhaltung der Anforderungen nachzuweisen.

Die Bewertung erfolgt in mehreren Stufen. Zunächst stellt das Team vor Ort die Nachweise zusammen und bewertet sie vorläufig. Die gesammelten Nachweise werden dann an externe Gutachter\*innen zur unabhängigen Bewertung weitergeleitet. Diese Gutachter\*innen sind sowohl Mitglieder der Fairwork Teams in anderen Ländern, als auch Mitglieder des zentralen Fairwork Teams. Sobald die externen Gutachter\*innen ihre Punkte vergeben haben, besprechen alle Gutachter\*innen die Ergebnisse und entscheiden über die endgültige Punktzahl. Diese Bewertungen sowie die Begründungen für die Vergabe oder Nichtvergabe werden dann an die Plattformen zur Begutachtung weitergeleitet. Die Plattformen erhalten dann die Möglichkeit, weitere Nachweise einzureichen, um Punkte zu erhalten, die ihnen ursprünglich nicht zugesprochen wurden. Diese Bewertungen bilden dann die endgültige Jahresbewertung, die in den jährlichen Fairwork Länderberichten veröffentlicht wird.

**WEITERE EINZELHEITEN ÜBER  
DEN FAIRWORK BEWERTUNGS  
PROZESS  
FINDEN SIE IM ANHANG I**



# Fairwork Bewertungen 2023

In diesem Abschnitt des Berichts geben wir einen Überblick über die Arbeitsbereiche, zu denen wir in diesem Jahr Forschungen durchführten. Dazu gehört auch die Fortführung unserer Forschungen zu standortgebundener und onlinebasierter Plattformarbeit. Als Reaktion auf die wachsende Bedeutung der Künstlichen Intelligenz am Arbeitsplatz und in der Weltwirtschaft veröffentlichen wir Einzelheiten unseres ersten Fairwork KI Berichts. Abschließend geben wir einen Überblick über unsere Forschungsergebnisse zu Cloudwork, fassen die Ergebnisse unseres Übersetzungs- und Transkriptionsberichts zusammen und berichten von der ersten Plattform, die in der Fairwork Bewertung einen Wert von 10/10 erreicht hat.

## Arbeiter\*innenfreundliche Veränderungen durch Engagement im Rahmen von Fairwork

In diesem Jahr wurden die 270 von Fairwork bewerteten Plattformen mit durchschnittlich 1,2 von 10 möglichen Punkten bewertet. In Anbetracht der schwierigen sozioökonomischen Bedingungen der Plattformwirtschaft und der zahlreichen Streiks von Arbeiter\*innen, die in diesem Jahr gegen die Verschlechterung der Bedingungen protestierten, sind solche niedrigen Bewertungen nicht verwunderlich. Dieser Bewertungsrückgang ist möglicherweise auch darauf zurückzuführen, dass viele Plattformen in diesem Jahr zum ersten Mal bewertet wurden, nachdem 11 neue Länder in das Fairwork Netzwerk aufgenommen wurden.

**IN DIESEM JAHR HABEN MEHR  
PLATTFORMEN ALS JE ZUVOR DIREKT MIT  
FAIRWORK ZUSAMMEN GEARBEITET UND  
ÄNDERUNGEN VORGENOMMEN,  
UM ARBEITSBEDINGUNGEN ZU VERBESSERN.**

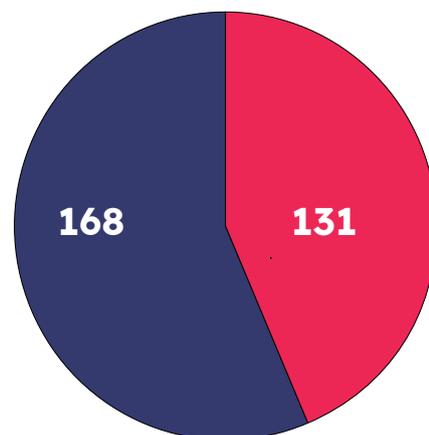
Wir haben in der Vergangenheit festgestellt, dass Plattformen im ersten Jahr der Bewertung in der Regel schlecht abschneiden. Erst durch die dauerhafte Präsenz von Fairwork in einem Land steigen die Werte allmählich an, da die Plattformen mit uns zusammenarbeiten, um ihre Richtlinien zu überdenken und zu verbessern, was zu besseren Bedingungen für deren Arbeiter\*innen führt. In diesem Jahr haben sich mehr Plattformen als je zuvor direkt an uns gewandt und Änderungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen

vorgenommen. Im Jahr 2023 wurden 131 Änderungen an den Unternehmenspraktiken zugunsten der Arbeiter\*innen vorgenommen, verglichen mit 168 Änderungen in allen vorherigen Jahren (2019 - 2022) insgesamt.

Wie Abbildung 2 zeigt, bedeutet dies, dass im Jahr 2023 nahezu so viele Änderungen zugunsten der Arbeiter\*innen vorgenommen wurden wie in den Jahren 2019-2022 insgesamt.

*Abbildung 2. Gesamtzahl der Änderungen zugunsten der Arbeiter\*innen im Jahr 2023 im Vergleich zur Gesamtzahl der Änderungen in allen vorherigen Jahren der Forschung von Fairwork*

## Änderungen zugunsten der Arbeiter\*innen in Unternehmenspraktiken



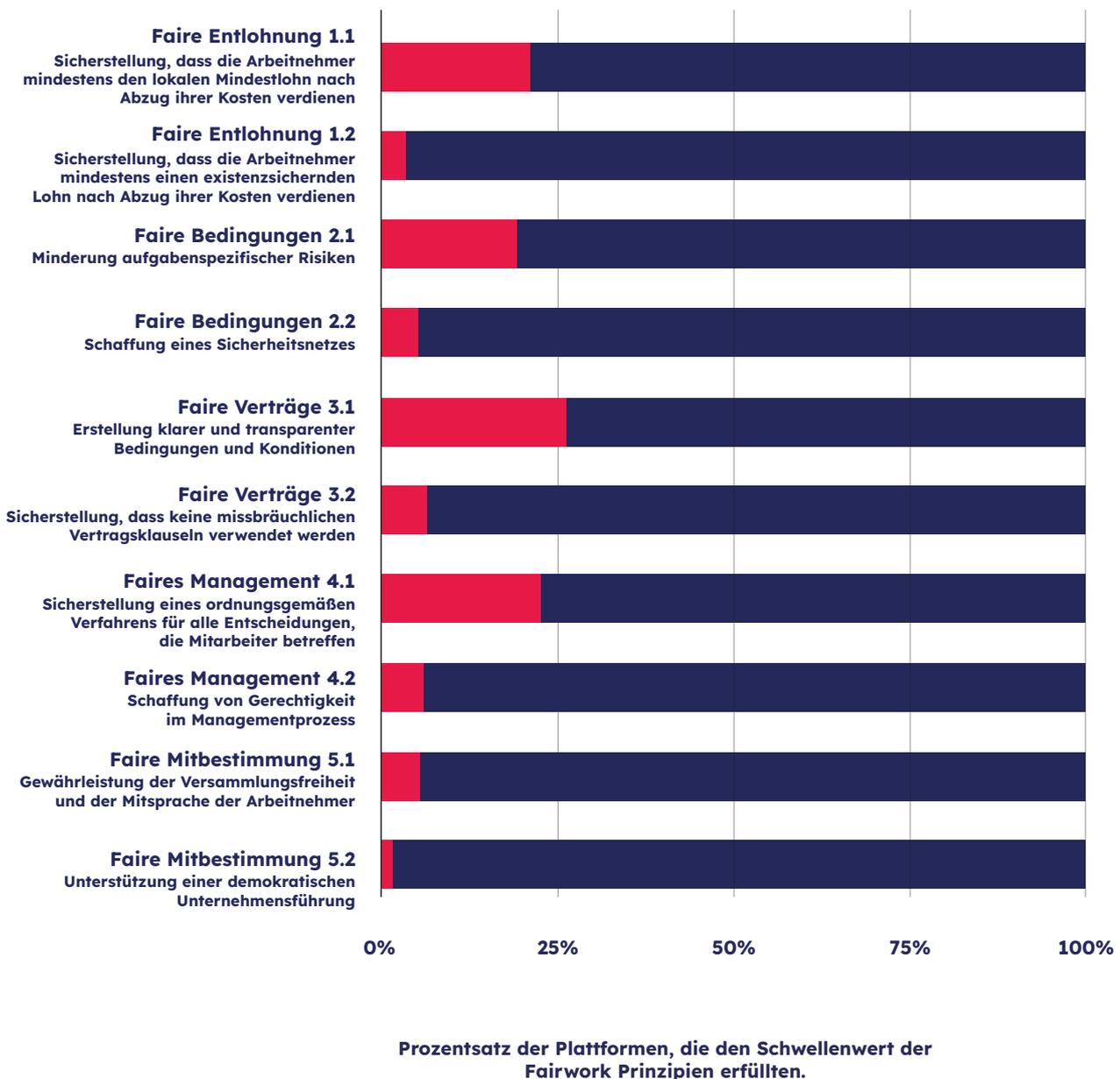
■ Änderungen in den Jahren 2019 - 2022

■ Änderungen in 2023

Ein genauerer Blick auf die Ergebnisse in diesem Jahr zeigt, dass die Plattformen im Vergleich zu früheren Bewertungsrunden besonders häufig Punkte für faire Verträge und faires Management erhalten haben, wobei die meisten positiven Änderungen an den Vertrags- und Managementbedingungen nach der Zusammenarbeit mit Fairwork vorgenommen wurden. Der Antrieb der Plattformen, diese Änderungen vorzunehmen, lässt sich auf die weltweit verschärfte Gesetzgebung zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre zurückführen sowie auf die größere Bereitschaft der Plattformen, die Kommunikation zu

verbessern und den Arbeiter\*innen die Möglichkeit zu geben, gegen Entscheidungen Einspruch zu erheben. Dies sind ermutigende Entwicklungen, aber es ist anzumerken, dass die Werte für Prinzip 5 (Faire Mitbestimmung) weiterhin niedrig sind und es kaum Anzeichen dafür gibt, dass die meisten Plattformen bereit sind, die Stimmen der Arbeiter\*innen anzuhören, insbesondere die Stimmen der kollektiven Vertretungen. Die einzelnen Länderratings sind in Anhang II zu finden. Abbildung 3 zeigt, inwieweit die Grundsätze bei den 270 im Jahr 2023 bewerteten Plattformen erreicht wurden.

**Abbildung 3. Gesamtzahl der erreichten Punkte als Prozentsatz der Gesamtzahl der möglichen Punkte pro Prinzip im Jahr 2023**



# KI Bewertungen

Die Zusammenarbeit von Fairwork mit der Global Partnership on Artificial Intelligence (GPAI) wurde auch im Jahr 2023 fortgesetzt. In diesem Jahr hat Fairwork seinen ersten KI Bericht veröffentlicht, um die Arbeitsbedingungen in den KI Lieferketten zu untersuchen, die sich an der Schnittstelle von Cloudwork, standortgebundener Arbeit und dem traditionellen Arbeitsmarkt befinden. Die zehn Prinzipien „AI for Fair Work“<sup>21</sup>, die im Jahr 2022 im Rahmen einer über die GPAI durchgeführten globalen Konsultation von Interessengruppen erarbeitet wurden, wurden 2023 in den Fairwork AI Prinzipien<sup>22</sup> fortgeschrieben. Dieser neue Rahmen, der sich an den international anerkannten Kernprinzipien von Fairwork orientiert (faire Entlohnung, faire Bedingungen, faire Verträge, faires Management und faire Mitbestimmung), bietet einen konkreten Leitfaden für faire Arbeit in Arbeitsverhältnissen, in denen KI Systeme am Arbeitsplatz eingesetzt werden.<sup>23</sup>

Der erste Bericht von Fairwork über KI, der im Dezember 2023<sup>24</sup> veröffentlicht wurde, enthält die Ergebnisse einer Fallstudie über Sama, ein großes Unternehmen, das Daten kommentiert und eine positive soziale Wirkung erzielen will. Die Arbeitsbedingungen in der Lieferkette für KI sind jedoch häufig unzulänglich. Überall auf der Welt wird der unsicheren Lage dieser Arbeiter\*innen immer mehr Aufmerksamkeit geschenkt. Sama wurde auf der Grundlage der Prinzipien von Fairwork für KI mit 5 von 10 Punkten bewertet. Der Schwerpunkt des Berichts waren die wichtigsten Verbesserungen, die Sama durch sein Engagement mit Fairwork bei den Arbeitsbedingungen seiner Beschäftigten erzielt hat.

Durch die Zusammenarbeit mit Fairwork hat Sama im vergangenen Jahr 24 wichtige Änderungen an seinem Betriebsmodell und seinen Geschäftspraktiken vorgenommen, wie z. B. die Anhebung der Grundgehälter aller Beschäftigten auf den empfohlenen existenzsichernden Lohn oder die Änderung der Dauer von Basisverträgen zur Verbesserung der Beschäftigungssicherheit. Sama hat auch bedeutende Veränderungen vorgenommen, um die bestehenden Managementpraktiken im Unternehmen zu verbessern, einschließlich einer „Zero Tolerance Culture“ Kampagne zur Verbesserung der Organisationskultur. Bevor diese Änderungen in Kraft traten, zeigten die ersten Ergebnisse von Fairwork ein völlig anderes Bild. Die Arbeiter\*innen wiesen unter anderem auf unbezahlte Überstunden, befristete Verträge, gefährliche Arbeitsbelastungen, übermäßige Überwachung, diskriminierende Managementpraktiken, die Schikanierung von Gewerkschaften und eine allgemeine Kultur der Angst im Unternehmen hin. Fairwork wertet diese Studie als positives Beispiel dafür, dass Arbeitgeber in der Lage sind, die Fairness rasch zu verbessern, wenn sie über die notwendigen Informationen und die Bereitschaft zur Durchführung größerer Veränderungen verfügen.

**Erfahren Sie mehr über die Fairwork KI Bewertungen unter [www.fair.work/ai](http://www.fair.work/ai)**

**DURCH DIE ZUSAMMENARBEIT MIT FAIRWORK HAT SAMA IM VERGANGENEN JAHR 24 WESENTLICHE ÄNDERUNGEN AN IHREM BETRIEBSMODELL UND GESCHÄFTSPRAKTIKEN VORGENOMMEN, WIE ZUM BEISPIEL ANHEBUNG DER GRUNDGEHÄLTER ALLER ANGESTELLTEN AUF DEN EMPFOHLENE EXISTENZSICHERNDEN LOHN ODER DIE ÄNDERUNG DER DAUER DER GRUNDVERTRÄGE ZUR VERBESSERUNG DER BESCHÄFTIGUNGSSICHERHEIT**

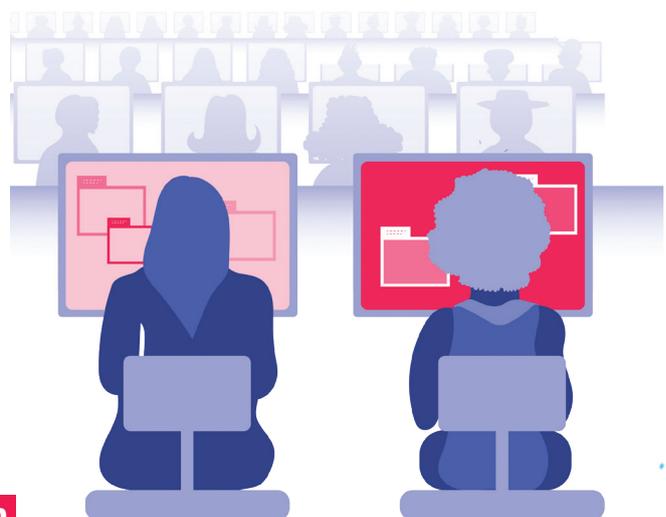


Abbildung 5. Bewertungsbogen für die Fairwork KI Bewertung von Sama in 2023

Prinzip	Erster Punkt	Zweiter Punkt	Gesamt
 <b>Prinzip 1: Faire Entlohnung</b>	<input checked="" type="radio"/> Zahlt mindestens den lokalen Mindestlohn (ein Punkt)	<input checked="" type="radio"/> Zahlt mindestens den lokalen existenzsichernden Lohn (ein Punkt)	<input checked="" type="radio"/> <b>2</b>
 <b>Prinzip 2: Faire Arbeitsbedingungen</b>	<input checked="" type="radio"/> Gewährleistet sichere Arbeitsbedingungen (ein Punkt)	<input checked="" type="radio"/> Garantiert bezahlten Urlaub, und soziale Absicherung (ein zusätzlicher Punkt)	<input checked="" type="radio"/> <b>2</b>
 <b>Prinzip 3: Faire Arbeitsverträge</b>	<input checked="" type="radio"/> Bietet angemessene Verträge (ein Punkt)	<input type="radio"/> Bietet sichere Beschäftigung (ein zusätzlicher Punkt)	<input type="radio"/> <b>1</b>
 <b>Prinzip 4: Faires Management</b>	<input type="radio"/> Faire Behandlung der Arbeiter*innen (ein Punkt)	<input type="radio"/> Etabliert klare und wirksame Systeme für die Datenverwaltung, Erläuterungen und Einsprüche (ein zusätzlicher Punkt)	<input type="radio"/>
 <b>Prinzip 5: Faire Mitbestimmung</b>	<input type="radio"/> Gewährleistung der Versammlungsfreiheit und der freien Meinungsäußerung der Arbeiter*innen (ein Punkt)	<input type="radio"/> Unterstützt demokratische Verwaltung (ein zusätzlicher Punkt)	<input type="radio"/>

Gesamtbewertung



## Feld 1: Kann digitale Sexarbeit fair sein?

In diesem Jahr haben wir ein neues Projekt ins Leben gerufen, das vier große Plattformen für Sexarbeit untersucht, die verschiedene Arten der Sexarbeit vermitteln. Die digitale Sexarbeit auf Plattformen verzeichnete enormen Zuwachs während der Pandemie und fand große Aufmerksamkeit in den Medien, da immer mehr Menschen sich dieser Arbeit zuwandten, weil viele Arbeitsmöglichkeiten der Menschen während der Lockdowns eingeschränkt waren. Zeitungsartikel, Dokumentarfilme und Beiträge in den sozialen Medien dokumentieren regelmäßig die Geschichten von Menschen, die mit digitaler Sexarbeit wesentlich mehr Geld verdienen, als es auf ihrem lokalen Arbeitsmarkt möglich wäre. Die wenigen vorhandenen Forschungsergebnisse zeigen, dass die digitale Sexarbeit - wie alle anderen Formen der Plattformarbeit auch - durch chronische Prekarität und unsichere Arbeitsbedingungen gekennzeichnet ist. Digitale Sexarbeit ist jedoch noch nicht ausreichend erforscht. Wenn wir das Motto „Sexarbeit ist Arbeit“ ernst nehmen, müssen wir uns kritisch fragen, wie wir Arbeiter\*innen auf Sexplattformen in zukünftige Debatten über digitale Arbeitsbedingungen und den Schutz von Plattformarbeiter\*innen einbeziehen können.

Sexarbeiter\*innen auf Plattformen stehen vor ähnlichen Herausforderungen wie andere Beschäftigte auf Plattformen. Dazu gehören das Fehlen eines gesetzlichen Arbeitsschutzes, die algorithmische Kontrolle und Überwachung am digitalen Arbeitsplatz, die Unterordnung sowohl gegenüber Kunden als auch gegenüber Plattformen, Risiken für den Datenschutz und die Privatsphäre sowie fehlende Möglichkeiten für eine kollektive Vertretung. Erschwerend kommt hinzu, dass die Sexarbeit nach wie vor stark stigmatisiert ist und unverhältnismäßig viele Frauen und LGBTQIA+ in diesem Bereich beschäftigt sind. Dies bedeutet, dass Sexarbeiterinnen aufgrund der geschlechtsspezifischen, historischen und sozialen Gegebenheiten, die mit ihrer Arbeit verbunden sind, besonders gefährdet sind.

# Cloudwork Plattformen

Der Fairwork Cloudwork Bericht 2023 bewertet und beurteilt die grundlegenden Standards für faire Arbeitsbedingungen auf 15 internetbasierten digitalen Arbeitsplattformen anhand der fünf Fairwork Cloudwork Prinzipien.<sup>25</sup>

Die in diesem Bericht untersuchten Plattformen wurden aufgrund ihrer globalen Reichweite (z. B. Freelancer.com, Upwork, Amazon Mechanical Turk, Fiverr und Scale/Remotasks), ihrer Position als regionale Marktführer (z. B. Workana, Terawork und Soy Freelancer) und ihrer Ausrichtung auf bestimmte Segmente, z. B. die akademische Forschung (z. B. Prolific), ausgewählt. Die Umfrage haben 752 Arbeiter\*innen aus 94 Ländern beantwortet.

In diesem Jahr konnten zwei neue Plattformen bewertet werden: Das in Nigeria ansässige Unternehmen Terawork, das seine Arbeitskräfte aus ganz Kontinentafrika bezieht, und Elharefa, das in Ländern des Nahen Ostens und Nordafrikas (MENA) tätig ist. Drei Plattformen erhielten 5 von 10 Punkten. Eine Plattform erreichte 3 Punkte, zwei Plattformen erhielten 2 Punkte und fünf Plattformen einen Punkt. Die Fairwork Cloudwork Studie hat einige der prekärsten Bedingungen aufgedeckt, von denen die auf Mikroplattformen tätigen Arbeiter\*innen betroffen sind. Microwork umfasst Dienstleistungen wie Datenbeschriftung und -etikettierung, Videoauswertung und Modellbewertung, welche sehr gering entlohnt werden. Diese Mikroplattformen werden häufig im Entwicklungsprozess der KI eingesetzt, um Datensätze zu trainieren und die Funktionen der KI zu testen. Während die Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz in der Öffentlichkeit einen großen Hype erfahren, verdeckt der Diskurs über naht- und reibungslose technologische Lösungen, die ohne menschliche Arbeit auskommen, die enormen Mengen an Arbeit, die für ihre Entwicklung auf einigen der Plattformen, die wir dieses Jahr bewertet haben, erforderlich sind. Die Arbeiter\*innen, die an der Entwicklung, dem Aufbau und der Erprobung dieser technologischen Lösungen beteiligt sind, stehen leider immer noch vor enormen Herausforderungen und leiden unter ungerechten und unsensiblen Arbeitsbedingungen.

**DIE FAIRWORK CLOUDWORK STUDIE HAT EINIGE DER PREKÄRSTEN BEDINGUNGEN FÜR ARBEITER\*INNEN, DIE AUF MIKROPLATTFORMEN TÄTIG SIND, DIE GERING ENTLOHNTE DIENSTLEISTUNGEN WIE DATENKOMMENTIERUNG UND -BESCHRIFTUNG, VIDEOAUSWERTUNG UND MODELLBEWERTUNG VERMITTELN, AUFGEDECKT.**

Im Jahr 2023 haben mehrere Cloudwork Plattformen als Ergebnis der Zusammenarbeit mit Fairwork Änderungen vorgenommen. Zwei Plattformen haben eine Mindestlohnrichtlinie eingeführt, und andere haben Maßnahmen im Zusammenhang mit Gesundheit und Sicherheit, Verträgen, Management und Diskriminierung verabschiedet. Eine Plattform (Terawork) setzte fünf Änderungen um und eine andere vier (ComeUp, mit Sitz in Frankreich). Insgesamt haben vier Plattformen in den zwölf Monaten vor der Veröffentlichung des Berichts im Juli 2023 insgesamt 17 Änderungen vorgenommen. Wir erhoffen uns für die Zukunft weitere Änderungen, um die Bedingungen für Cloudwork weltweit zu verbessern.

**Erfahren Sie mehr über die Fairwork Cloudwork Bewertungen unter [www.fair.work/cloudwork](http://www.fair.work/cloudwork)**

## Fairwork Cloudwork Bewertungen 2023

<b>ComeUp</b>	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
<b>Prolific</b>	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
<b>Terawork</b>	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
<b>Appen</b>	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>SoyFreelancer</b>	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Upwork</b>	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Clickworker</b>	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Elharefa</b>	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Fiverr</b>	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>PeoplePerHour</b>	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Scale/Remotasks</b>	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Amazon MTurk</b>	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Freelancer</b>	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Mircoworkers</b>	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Workana</b>	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

# Transkription und Übersetzung

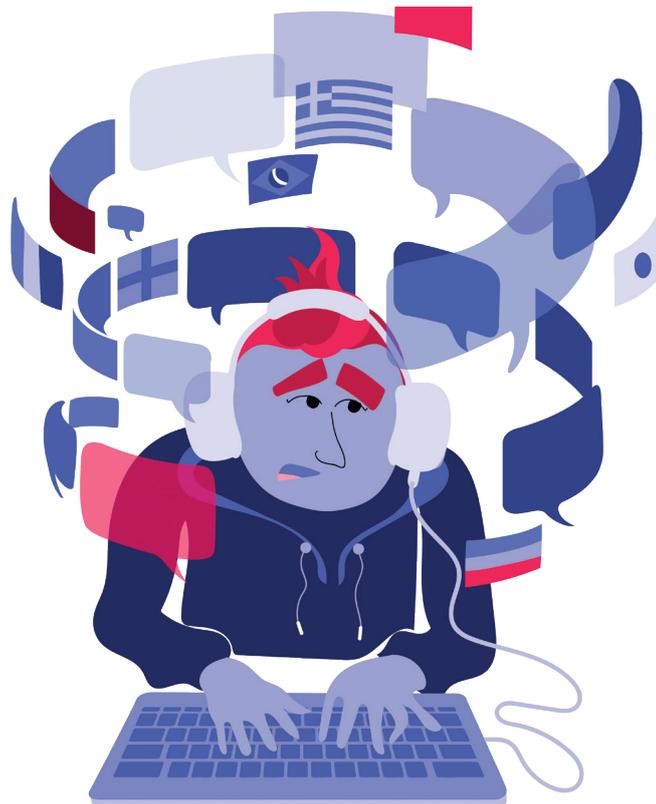
Die Bewertungen für Plattformen, die Dienstleistungen für Übersetzungen und Transkriptionen vermitteln, zeigen für das Jahr 2023 eine Reihe von Veränderungen für diesen Bereich der Plattformökonomie. Diese Forschungsarbeit erweitert unsere Arbeit über Cloudwork, indem sie sich auf die große Anzahl von Plattformen konzentriert, die Sprachdienstleistungen anbieten. Die untersuchten Plattformen wurden nach ihrer globalen Reichweite (z. B. Rev, Gengo und Smartcat) und nach Unternehmen ausgewählt, die sich auf bestimmte Segmente konzentrieren (z. B. Unternehmen mit einem starken Schwerpunkt auf maschineller Übersetzung wie Unbabel) oder über besondere Geschäftsmodelle verfügen (z. B. Creative Words). Neben Recherchen auf den Plattformen und Gesprächen mit Managern führten wir zwischen Februar und September 2023 eine Umfrage unter 340 Arbeiter\*innen durch.

Insgesamt zeigt die diesjährige Bewertung, dass die meisten Sprachplattformen die grundlegenden Standards für faire Arbeit, wie sie in unseren fünf Prinzipien zum Ausdruck kommen, noch nicht annähernd erfüllen, mit Ausnahme der Plattform Creative Words, die alle Mindestanforderungen erfüllt und die maximale Punktzahl von zehn Punkten erreichte. Nur Translated.com erhielt acht Punkte und

TranscribeMe vier von zehn möglichen Punkten. Für die anderen sieben Plattformen konnten wir nicht nachweisen, dass sie mehr als einen der zehn Schwellenwerte erfüllen. Bei fünf von diesen konnten wir keine Belege dafür finden, dass sie einen Schwellenwert erfüllen.

Übersetzungs- und Transkriptionsplattformen bieten wichtige Einkommensmöglichkeiten für qualifizierte Arbeitskräfte im globalen Süden und werden von einer Vielzahl von Organisationen genutzt, insbesondere von Hochschul- und Forschungseinrichtungen. Aus diesem Grund hat Fairwork ein Verbraucherhandbuch<sup>26</sup> erstellt, das an wichtige Hochschul- und Forschungseinrichtungen in ganz Europa verteilt werden soll. Indem wir einige der wichtigsten Nutzer dieser Plattformen erreichen, hoffen wir, die Wirkung unserer Ergebnisse zu erhöhen und weitere Institutionen davon zu überzeugen, sich öffentlich zur Unterstützung fairer Arbeitsbedingungen zu verpflichten, indem sie den Fairwork Pledge unterzeichnen (siehe Seite 30).

**Erfahren Sie mehr über die Bewertungen der Transkriptions- und Übersetzungsplattformen unter [www.fair.work/t&t](http://www.fair.work/t&t)**



# Creative Words: Die erste 10/10 Plattform

Trotz der sich mehrfach überschneidenden Krisen in der Plattformökonomie erhielt in diesem Jahr erstmals eine Plattform 10 von 10 Punkten in der Fairwork Bewertung. Die Übersetzungsplattform Creative Words erfüllte bei der diesjährigen Bewertung von Übersetzungs- und Transkriptionsplattformen alle Schwellenwerte der Fairwork Cloudwork Prinzipien.<sup>27</sup>

Die 10/10-Bewertungen von Creative Words und die fortwährende Zusammenarbeit mit Fairwork beweisen, dass die Fairwork Prinzipien nicht nur erstrebenswert, sondern auch umsetzbar sind. Durch den kontinuierlichen Dialog zwischen Fairwork und Creative Words hat die Plattform Änderungen vorgenommen, um die Transparenz von Entscheidungen des Managements zu erhöhen, den Zugang zu Einspruchsverfahren zu verbessern, Wettbewerbsverbote zu streichen und die Arbeiter\*innenvertretung zu unterstützen. Diese Veränderungen stellen konkrete Verbesserungen für die Arbeiter\*innen dar und ermöglichen eine faire und menschenwürdige Arbeit.

Im Folgenden werden einige der wichtigsten Änderungen beleuchtet:

### Erhöhte Transparenz für Arbeiter\*innen

Durch die Zusammenarbeit mit Fairwork hat Creative Words eine beeindruckende Anzahl von Änderungen an seinen Unternehmensrichtlinien vorgenommen. Viele von ihnen bestanden in der Formalisierung bereits bestehender bewährter Praktiken, wodurch die Transparenz von Entscheidungsprozessen und der Verbesserung der Zugänglichkeit von Beschwerdeverfahren für Arbeiter\*innen erhöht wurde. In der Vergangenheit hatte sich Creative Words in erheblichem Maße auf informelle Leitlinien für das Projektmanagement verlassen, was bedeutete, dass die Arbeiter\*innen nicht immer wussten, wie Entscheidungen, die sie betrafen, getroffen wurden und ob oder wie sie Einspruch erheben konnten. Creative Words hat nun mehrere erläuternde Absätze in die offizielle

Dokumentation aufgenommen, in denen die Kriterien für die Auftragszuteilung, der Bemessung der Stunden- und Stückpreise, die Vorgehensweise bei der Deaktivierung von Konten und die entsprechenden Einspruchsverfahren für den Fall, dass Arbeiter\*innen Beschwerden einreichen möchten, im Detail beschrieben sind, einschließlich einer schrittweisen Anleitung und Leitlinien für Entscheidungen des Projektmanagements. Darüber hinaus hat Creative Words seine Richtlinie zur Antidiskriminierung verbessert, die zuvor nur illegale Diskriminierung abdeckte und die Arbeiter\*innen je nach Staatszugehörigkeit unterschiedlichen Standards unterwarf. In der neuen Richtlinie wird nicht mehr auf Gesetze verwiesen, sondern es wird ein Mindeststandard für alle Arbeiter\*innen festgelegt.

### Aufhebung des Wettbewerbsverbots

Eine grundlegende Verbesserung, die Creative Words seit der Zusammenarbeit mit Fairwork vorgenommen hat, ist die Abschaffung jeglicher Wettbewerbsverbotsklauseln in den Arbeitsverträgen. Zuvor enthielten alle Dokumente eine Klausel, die es den Arbeiter\*innen verbot, während der gesamten Laufzeit des Vertrags und in den 12 Monaten nach dessen Beendigung Kontakt zu einem Kunden aufzunehmen, für den sie bei Creative Words gearbeitet hatten. Aufgrund ihres Status' als Freiberufler\*innen sahen sich die Arbeiter\*innen mit einer erheblichen Verringerung ihrer Beschäftigungsmöglichkeiten konfrontiert, auch noch deutlich nach der Zeit ihrer Tätigkeit für das Unternehmen. Creative Words hat diese restriktive Klausel nun aufgehoben, um eine ungerechte Einschränkung der Arbeitsmarktchancen ihrer Arbeiter\*innen zu vermeiden.

## Unterstützung der Arbeiter\*innenvertretung

Creative Words hat außerdem wichtige Verbesserungen an ihrer Richtlinie zur Arbeiter\*innenvertretung vorgenommen. Das Unternehmen verpflichtete sich offiziell, die Bemühungen seiner Beschäftigten um eine kollektive Organisierung zu unterstützen und Verhandlungen mit einer Arbeiter\*innenvertretung aufzunehmen, falls sich eine solche finden sollte. Außerdem geht aus den Vertragsunterlagen eindeutig hervor, dass dieses Verfahren nicht durch das in den Verträgen angebotene Schiedsverfahren bei der Internationalen Handelskammer ersetzt wird. Schließlich verpflichtete sich Creative Words, die Arbeiter\*innen bei der Änderung von Unternehmensrichtlinien stärker einzubeziehen. Es wurde eine Richtlinie eingeführt, die vorsieht, dass die Arbeiter\*innen vor einer Änderung der Arbeitszeuteilungsmethoden konsultiert werden müssen, und es wurde eine vierwöchige Mitteilungsfrist für alle Vertragsänderungen eingeführt, die es den Arbeiter\*innenn ermöglicht, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Alles in allem begrüßen wir es sehr, dass die Plattform Creative Words Änderungen an ihren Richtlinien vornahm, die ihren Mitarbeitern direkt zugute kommen werden. Sie beweisen, dass dies nicht nur sowohl für die Unternehmensleitung als auch für die Arbeiter\*innen wünschenswert ist, sondern dass es auch möglich ist, eine gerechtere Gestaltung der Arbeitsbedingungen zu erreichen. Wir sind überzeugt, dass Creative Words diese Stärke in Zukunft weiter ausbauen wird.

**DIE 10/10 PUNKTE BEWERTUNG VON CREATIVE WORDS BEWEIST ENDGÜLTIG, DASS DIE FAIRWORK PRINZIPIEN NICHT NUR ERSTREBENSWERT, SONDERN AUCH REALISIERBAR SIND.**

Abbildung 6. Bewertungsbogen für die Fairwork Übersetzungs- und Transkriptionsbewertungen von Creative Words 2023

Prinzip	Erster Punkt	Zweiter Punkt	Gesamt
 <b>Prinzip 1: Faire Entlohnung</b>	 Die Arbeiter*innen werden pünktlich und für die gesamte geleistete Arbeit bezahlt (ein Punkt)	 Die Arbeiter*innen erhalten mindestens den örtlichen Mindestlohn (ein zusätzlicher Punkt)	 <b>2</b>
 <b>Prinzip 2: Faire Arbeitsbedingungen</b>	 Überlastung und Überstunden werden abgebaut (ein Punkt)	 Risiken für Gesundheit und Sicherheit werden minimiert (ein zusätzlicher Punkt)	 <b>2</b>
 <b>Prinzip 3: Faire Arbeitsverträge</b>	 Eindeutige Bedingungen und Konditionen sind vorhanden (ein Punkt)	 Die Verträge stimmen mit den Bedingungen überein, unter denen die Arbeiter*innen auf der Plattform tätig sind (ein zusätzlicher Punkt).	 <b>2</b>
 <b>Prinzip 4: Faires Management</b>	 Es gibt ein ordnungsgemäßes Verfahren für Entscheidungen, die Arbeiter*innen betreffen (ein Punkt)	 Es herrscht Gerechtigkeit im Managementprozess (ein zusätzlicher Punkt)	 <b>2</b>
 <b>Prinzip 5: Faire Mitbestimmung</b>	 Die Arbeiter*innen haben Zugang zu einer Vertretung, und Versammlungsfreiheit (ein Punkt)	 Eine kollektive Governance oder kollektive Tarifverhandlungen (ein zusätzlicher Punkt)	 <b>2</b>

Gesamtbewertung



# Geschlecht und Plattformarbeit

In diesem Jahr veröffentlichte Fairwork seine erste Untersuchung über die geschlechtsspezifischen Erfahrungen mit Plattformarbeit. Der Bericht „Gender und Plattformarbeit“<sup>28</sup> stellte fest, dass die Plattformökonomie die Ungleichheiten zwischen den Geschlechtern nicht nur widerspiegelt - oder, wie ihre Befürworter behaupten, abmildert -, sondern sie sogar noch verstärkt.

Der Bericht „Gender und Plattformarbeit“ argumentiert, dass gängige Praktiken in der Plattformökonomie - wie das Versäumnis, einen existenzsichernden Lohn zu garantieren, sichere Arbeitsbedingungen zu schaffen und geschlechtsspezifische Diskriminierung zu bekämpfen - die Gefahr bergen, dass sich die Lohnunterschiede zwischen den Geschlechtern vergrößern, die Erwerbsbeteiligung von Frauen sinkt und die bereits bestehenden geschlechtsspezifischen Ungleichheiten weiter verfestigt werden.

Das liegt vor allem daran, dass die Arbeit auf standortgebundenen Plattformen in männliche und weibliche Kategorien unterteilt ist. Im Rahmen des Forschungsnetzwerkes von Fairwork haben wir festgestellt, dass es in den Bereichen Schönheitspflege, Pflege und Hausarbeit einen hohen Frauenanteil gibt, während Fahr- und Lieferdienste von Männern dominiert werden. Eine solche Aufteilung grenzt Arbeiter\*innen aufgrund ihrer geschlechtlichen Identität von bestimmten Bereichen der Plattformarbeit aus und macht diejenigen, die nicht in das Geschlechterschema passen, noch stärker anfällig für Diskriminierung. Dies gilt insbesondere für diejenigen, die auf Plattformen arbeiten, die Arbeit und Bezahlung auf der Grundlage von Kundenbewertungen zuteilen. Wenn Arbeiter\*innen aus sozial benachteiligten Bevölkerungsgruppen durchweg schlechtere Bewertungen erhalten als andere, könnten solche Bewertungen zu einem Indikator für Diskriminierung werden, die den Arbeiter\*innen die Möglichkeit nimmt, Arbeit zu finden und fair bezahlt zu werden.<sup>29</sup>

Indes ist die traditionell „weibliche“ Arbeit in den Bereichen Schönheit, Pflege und häusliche Dienstleistungen weitgehend unsichtbar und findet in privaten Haushalten statt. Dies führt

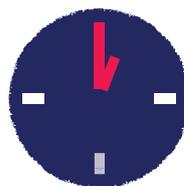
dazu, dass die Beschäftigten unbezahlte Arbeit verrichten, unzureichend vor Belästigungen am Arbeitsplatz geschützt sind und in den privaten Räumen der Kunden (zu Hause und im Büro) Missbrauch erfahren.

**DER BERICHT „GENDER UND PLATTFORMARBEIT“ ARGUMENTIERT, DASS GÄNGIGE PRAKTIKEN IN DER PLATTFORMÖKONOMIE - WIE DAS VERSÄUMNIS, EINEN EXISTENZSICHERNDEN LOHN ZU GARANTIEREN, SICHERE ARBEITSBEDINGUNGEN ZU SCHAFFEN UND GESCHLECHTSSPEZIFISCHE DISKRIMINIERUNG ZU BEKÄMPFEN - DIE GEFAHR BERGEN, DASS SICH DIE LOHNUNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN GESCHLECHTERN VERGRÖßERN, DIE ERWERBSBETEILIGUNG VON FRAUEN SINKT UND DIE BEREITS BESTEHENDEN GESCHLECHTSSPEZIFISCHEN UNGLEICHHEITEN WEITER VERFESTIGT WERDEN.**

Wenn sie mit tief verwurzelten sozialen Problemen wie geschlechtsspezifischer Diskriminierung konfrontiert werden, setzen viele Plattformen technische Lösungen zum Schutz der Arbeiter\*innen ein, wie z. B. das einseitige Verbot für Arbeiterinnen, als unsicher empfundene Arbeiten oder Nacharbeit zu verrichten<sup>30</sup>, oder sie unterwerfen sie aufdringlichen und unbezahlten Überwachungsmaßnahmen, um ihre Arbeit zu kontrollieren. Diese schnellen technischen Lösungen können die Einkommen senken und die Kontrolle der Plattformen über die Arbeiterinnen erhöhen, während sie wenig zum Schutz der derselben beitragen.

Vor diesem Hintergrund sind die fünf Grundsätze von Fairwork - faire Entlohnung, faire Arbeitsbedingungen, faire Arbeitsverträge, faires Management und faire Mitbestimmung - wesentliche Leitlinien dafür, wie Plattformen mehr erreichen können.

Wie genau, erfahren Sie im Folgenden:



## Faire Arbeitsbedingungen

Das Fehlen von Maßnahmen zur Risikominderung und sozialen Absicherung bedeutet die Umkehrung der Rechte, die in der formellen Beschäftigung bestehen, wie z. B. sichere Arbeitsbedingungen, Elterzeit, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und Versicherungen. Diese Probleme betreffen zwar alle Arbeiter\*innen, aber das hohe Risiko, das mit der Plattformarbeit verbunden ist, und das Fehlen von Mechanismen der sozialen Absicherung sind bekanntermaßen Faktoren, die Frauen davon abhalten, ins Berufsleben einzusteigen.



## Faire Entlohnung

Die meisten Plattformen versäumen es, existenzsichernde Löhne zu zahlen, was dazu führt, dass die Arbeiter\*innen gezwungen sind, sehr lange zu arbeiten, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten. Die lebensnotwendige, aber unbezahlte häusliche Arbeit - wie das Kochen von Mahlzeiten, die Kindererziehung und die Pflege älterer Menschen - fällt überproportional häufig Frauen zu, die damit faktisch eine zweite Arbeitsschicht übernehmen, was ihre Möglichkeiten zur uneingeschränkten Teilnahme an der Plattformarbeit einschränkt.

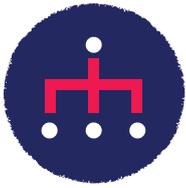
Die International Labour Organisation (ILO) erkennt an, dass die Mindestlohnpolitik das geschlechtsspezifische Lohngefälle verringert.<sup>31</sup> Solche Gesetze werden für die Plattformökonomie benötigt, in der Initiativen wie die dynamische Preisgestaltung nur denjenigen zugute kommen, die Flexibilität haben, während der nächtlichen Stoßzeiten zu arbeiten, was zu drastischen Einkommensunterschieden führt.



## Faire Arbeitsverträge

Die Positionierungen vieler Frauen und geschlechtlicher Minderheiten überschneiden sich hinsichtlich ihrer Identitäten, was sie besonders anfällig für Ausbeutung macht. Daher sind faire, eindeutige und transparente Verträge erforderlich.





## Faires Management

Wirksame, von Menschen geführte Unterstützungssysteme und -prozesse machen Plattformen für Frauen und geschlechtsspezifische Minderheiten leichter zugänglich. Umgekehrt ist bekannt, dass Plattformen, die sich auf Bewertungssysteme stützen, um Entscheidungen über Deaktivierungen und Gehaltsberechnungen zu treffen, soziale Vorurteile reproduzieren und verstärken. Dies gilt insbesondere für Frauen und geschlechtsspezifische Minderheiten, die mit einem hohen Maß an sozialer Stigmatisierung konfrontiert sind.<sup>32</sup> Daher ist es zwingend erforderlich, dass solche Voreingenommenheit berücksichtigt wird und dass Plattformen Wege bieten, über die Arbeiter\*innen Bewertungen anfechten können. Neben einer sinnvollen Antidiskriminierungsrichtlinie ist dies notwendig, um für Gerechtigkeit im Managementprozess zu sorgen und Diskriminierung zu bekämpfen.



## Faire Mitbestimmung

Frauen und geschlechtsspezifische Minderheiten sind bei der Arbeit auf den Plattformen häufig mit systematischer und struktureller gender-basierter Diskriminierung konfrontiert, die nur im gegenseitigen Austausch ermittelt werden kann. Leider bedeutet der geschlechtsspezifische Charakter dieser Diskriminierung, dass sich die Arbeiter\*innen noch stärker isoliert fühlen können, wenn das Stigma sowohl von Kollegen als auch von Kunden geteilt wird. Es reicht nicht aus, dafür zu sorgen, dass Mechanismen zur kollektiven Meinungsäußerung zur Verfügung stehen - diese müssen auch für alle Arbeiter\*innen zugänglich sein, einschließlich derjenigen, die marginalisiert werden.



# Wege der Veränderung

Das Ziel von Fairwork ist es, eine gerechtere Zukunft der Arbeit zu schaffen, vor dem Hintergrund einer sich rasch verändernden wirtschaftlichen und technologischen Umgebung und einer ungewissen Zukunft des Klimawandels, der die Rechte der Arbeiter\*innen weiter auszuhöhlen droht. Dieses Ziel ist von größter Bedeutung. Fairwork zeigt vier Wege zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie auf (Abbildung 6).

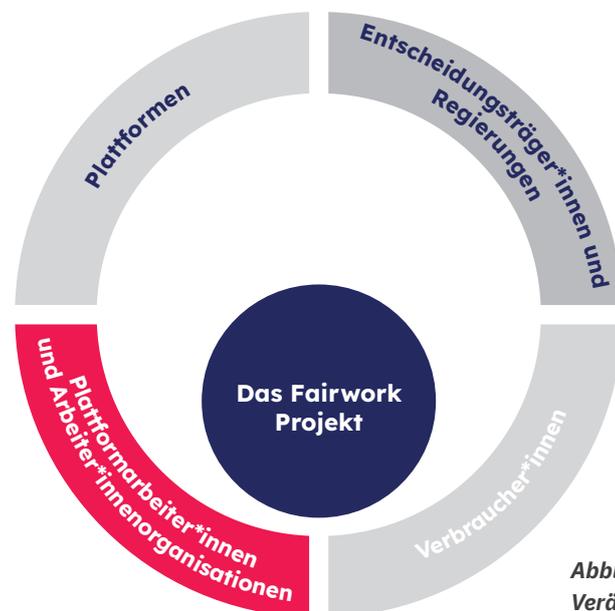


Abbildung 6. Wie Fairwork Veränderungen herbeiführt

## 1) Unterstützung von Arbeiter\*innen und Arbeiter\*innenorganisationen

Arbeiter\*innen und Arbeiter\*innenorganisationen stehen im Mittelpunkt des Modells von Fairwork. Erstens wurden unsere Grundsätze in enger Absprache mit den Arbeiter\*innen und deren Interessenvertretern entwickelt und werden ständig verfeinert. Zweitens wollen wir durch die kontinuierliche Zusammenarbeit mit Vertretern und Anwälten der Arbeiter\*innen, die Arbeiter\*innen bei der Durchsetzung ihrer Rechte und Forderungen kollektiv unterstützen.

Im Rahmen des "Arbeiter\*innenzentrums" (Workers' Centre) produziert Fairwork Inhalte und informiert die Beschäftigten über unsere Untersuchungen und bietet zusätzliche Hilfsmittel zur Unterstützung des Engagements der Arbeiter\*innen an.

Die Aktivitäten und Ressourcen des Workers' Centre werden in enger Zusammenarbeit mit lokalen Arbeiter\*innenverbänden und -vertretern entwickelt, um sicherzustellen, dass sie auf die Ziele und Bedürfnisse der Arbeiter\*innen zugeschnitten sind. Das Workers' Centre verfolgt zwei Ziele. Erstens soll die Forschung von Fairwork in nützliche Materialien umgesetzt werden, um die Arbeiter\*innen bei der Forderung nach besseren Arbeitsbedingungen zu unterstützen. Zweitens sollen die Bemühungen um die Organisation der Arbeiter\*innen gestärkt und die Solidarität unter und mit den Arbeiter\*innenn gefördert werden, die im Mittelpunkt der technologischen Revolution stehen, um die Zukunft der Arbeit mitzugestalten.

Einige seit langem bestehende Aktivitäten des Workers' Centre werden auch im Jahr 2023 weiterentwickelt. Dazu gehören ein globales Verzeichnis von Gewerkschaften und Arbeiter\*innenverbänden sowie eine umfassende Liste

nützlicher Hilfsmittel und Instrumente für Arbeiter\*innen und Interessenvertreter. Beide Informationen sind auf der Internetseite von Fairwork abrufbar.<sup>33,34</sup> Fairwork stellt den Arbeiter\*innen auch ein anonymes Formular zur Verfügung, mit dem sie auf vertrauliche Weise Informationen über die von Fairwork bewerteten Unternehmen weitergeben können. In diesem Jahr beteiligte sich Fairwork auch an den folgenden Kampagnen:

## Illustration der Prinzipien

Fairwork entwickelte in Kooperation mit lokalen Künstler\*innen und Arbeiter\*innenverbänden eine Reihe von Illustrationen, welche die Bedeutung der fünf Prinzipien von Fairwork erläutern. Diese Illustrationen wurden für Kolumbien, Ägypten, Ghana, Indonesien, die Philippinen, Südafrika und das Vereinigte Königreich entwickelt. Diese Abbildungen berücksichtigen jeweils die Besonderheiten der Plattformarbeit in diesen Ländern. Die Illustrationen sollen eine einfache Einführung in die Prinzipien von Fairwork sein, indem sie diese mit den Problemen in Verbindung bringen, mit denen die Arbeiter\*innen regelmäßig am Arbeitsplatz konfrontiert werden. Diese Illustrationen wurden sowohl virtuell als auch in gedruckter Form bei den Arbeiter\*innen und in der Öffentlichkeit verbreitet. Für diejenigen, die mit der Organisation von Arbeiter\*innen in diesen Ländern beschäftigt sind, haben sie sich als wertvolles Hilfsmittel erwiesen, um zu gemeinsamen Zielen zu mobilisieren.



Abbildung 8. Beispiel für Illustrationen, die in Indien von der Indian Federation of App Based Transport Workers (IFAT) verwendet werden.



## Merkblätter für häufig gestellte Fragen

Fairwork ist an der Entwicklung einer Reihe von Broschüren beteiligt, die Antworten auf häufige Fragen von Arbeiter\*innenn geben, z. B. was zu tun ist, wenn Zahlungen ausbleiben oder das digitale Profil gesperrt wurde. Ziel dieser Initiative ist es, Arbeiter\*innenverbände bei der Verbreitung von wichtigen Informationen an ihre Mitglieder und darüber hinaus zu unterstützen. Derzeit arbeiten wir mit Arbeiter\*innenverbänden in Brasilien, Kenia und auf den Philippinen zusammen und beabsichtigen, die Aktivitäten im kommenden Jahr in weitere Länder zu expandieren.

## Vernetzungstreffen

Fairwork hat sich für die Schaffung von Räumlichkeiten eingesetzt, in denen Arbeiter\*innen und Arbeiter\*innenorganisatoren zusammenkommen und Strategien entwickeln können, wie sie ihre Forderungen sowohl gegenüber dem Plattformmanagement als auch gegenüber den Regulierungsbehörden am besten durchsetzen können. Fairwork hat bereits Treffen mit Arbeiter\*innen in Tansania und Brasilien veranstaltet, die zu positiven Ergebnissen führten. Gegenwärtig arbeitet Fairwork an der Einrichtung ähnlicher Treffen auf regionaler Ebene, bei denen nationale Arbeiter\*innenvertreter zusammenkommen, um gemeinsame Strategien für künftige Vorschriften und

die Zusammenarbeit mit in mehreren Ländern tätigen internationalen Plattformen zu entwickeln. Wir glauben, dass diese Treffen das Potenzial haben, die Position der Arbeiter\*innenorganisationen zu stärken, indem sie ihre Ziele aufeinander abstimmen und den Wissensaustausch fördern.

## Plattform-Kooperativismus in Lateinamerika

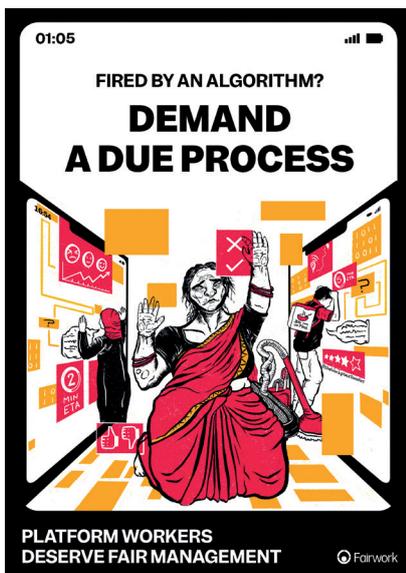
Im Mai 2023 veranstaltete Fairwork einen Workshop über Plattform-Kooperativismus in Lateinamerika, an dem 125 Personen teilnahmen, die verschiedene Plattform-Kooperativen aus Argentinien, Brasilien und Mexiko vertraten. Darüber hinaus nahmen Vertreter\*innen von Universitäten und Forschungszentren aus Ecuador, Kolumbien, Chile, Argentinien und dem Vereinigten Königreich teil. Zudem waren auch mehrere soziale Initiativen aus Brasilien, Ecuador und Argentinien vertreten.

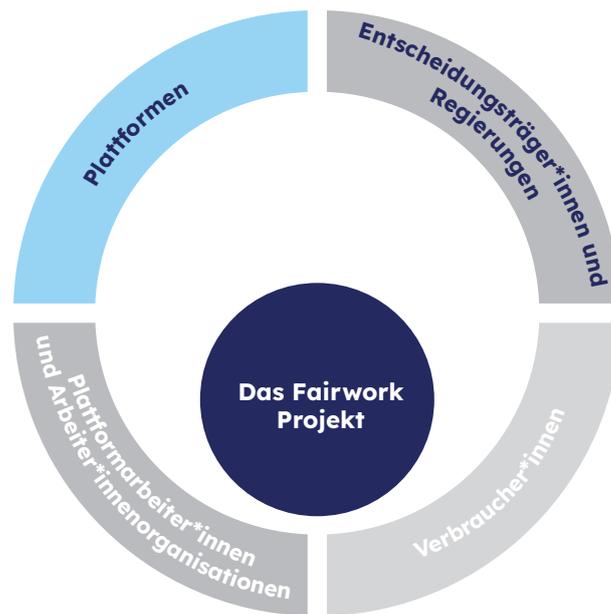
Darauf folgte im Spätsommer ein digitales Kursangebot für genossenschaftliche digitale Plattformen, der sich auf Themen wie Nachhaltigkeit, Governance, Technologiemanagement, Eigentum und Daten konzentrierte. Der Kurs richtete sich an Genossenschaftler\*innen, Unternehmer\*innen, Beamt\*innen, Teilnehmer\*innen sozialer Bewegungen, Mitglieder zivilgesellschaftlicher Organisationen und Akademiker\*innen, die sich mit der Förderung, Stärkung und Untersuchung von Genossenschaften, sozialen Unternehmen und anderen Initiativen der Solidarwirtschaft befassen. Es nahmen mehr als 40 Personen teil.

**AM 29. NOVEMBER 2023 VERANSTALTETE FAIRWORK EINEN WORKSHOP ZUM THEMA ARBEITER\*INNEN VERTRETUNG IN CLOUDWORK AUF DIGITALEN ARBEITSPLATTFORMEN. ÜBER 40 GEWERKSCHAFTEN, VERBÄNDE UND ARBEITER\*INNENVERBÄNDE AUS DER GANZEN WELT NAHMEN AN DER DEBATTE TEIL.**

## Workshop zu kollektiver Mitbestimmung auf Cloudwork Plattformen

Am 29. November 2023 veranstaltete Fairwork ein Seminar über die Arbeiter\*innenvertretung in digitalen Cloudwork Arbeitsplattformen. Über 40 Gewerkschaften, Dachverbände und Arbeiter\*innenvereinigungen aus der ganzen Welt nahmen an der Debatte teil. Ziel war es, die besonderen Herausforderungen aufzuzeigen, mit denen Cloudworker konfrontiert sind, wenn sie auf Online-Plattformen arbeiten und dabei in Verhandlungen über ihre Entlohnung treten. Am Ende der Veranstaltung schlug das Team von Fairwork neue Forschungsaktivitäten vor und erklärte sich bereit, mit den Gewerkschaften bei Veranstaltungen, Kursen und anderen Initiativen zusammenzuarbeiten, um über die Gegebenheiten und Herausforderungen der Cloudworker zu diskutieren. Die Empfehlungen wurden von den Teilnehmer\*innen positiv aufgenommen, und im Jahr 2024 werden neue Veranstaltungen stattfinden, die den Gewerkschaften einen Raum bieten, in dem sie dieses wichtige Thema diskutieren können.





## 2) Die Plattformen werden aktiv

Wir arbeiten direkt mit Unternehmen zusammen, um sie zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu motivieren. Seit der Zusammenarbeit mit Fairwork sind sich die von Fairwork bewerteten Unternehmen zunehmend der Bedeutung von Rechenschaftsmechanismen wie dem Rahmenwerk von Fairwork bewusst.

Mit den Prinzipien von Fairwork bieten wir den Plattformen Leitlinien an. Auf Basis dieser Leitlinien wollen wir mit ihnen zusammenarbeiten, um ihre Praktiken und Strategien zu verbessern, die ihren Arbeiter\*innen bessere Arbeits- und Einkommensmöglichkeiten bieten. Gleichzeitig helfen sie den Plattformen, ein faireres Unternehmen aufzubauen. Als Ergebnis dieses Engagements haben sich zahlreiche Unternehmen bereit erklärt, ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern, was in diesem Jahr zu 131 positiven Veränderungen bei den Plattformunternehmen führte. Eine ausführliche Analyse dieser Veränderungen findet sich auf Seite 9.

**PLATTFORMUNTERNEHMEN MACHTEN 131 POSITIVE VERÄNDERUNGEN ALS ERGEBNIS DER ZUSAMMENARBEIT MIT FAIRWORK.**

## Treffen mit Plattformmanagement und Engagement für Veränderungen

Grundsätzlich haben alle Änderungen, die Plattformen vornehmen, das Potenzial, das Leben von Hunderten, wenn nicht Tausenden von Arbeiter\*innen spürbar zu verbessern. Daher ist aus Sicht von Fairwork jede Möglichkeit, weitere Veränderungen in der Plattformökonomie herbeizuführen, entscheidend.

In diesem Jahr hat Fairwork eine Reihe von regionalen Treffen mit Managern digitaler Arbeitsplattformen organisiert, die in den einzelnen Regionen tätig sind. Als Ergänzung zu unseren bilateralen Gesprächen mit den Plattformen während des Prozesses der Punktevergabe zielen diese Treffen darauf ab, zusätzliche Möglichkeiten zu schaffen, um die Diskussion über die Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie fortzusetzen.

Bislang hat Fairwork vier Treffen für das Management von Plattformen organisiert. Das erste Treffen fand im Mai 2023<sup>35</sup> in Mauritius statt und richtete sich an Plattformmanager des afrikanischen Kontinents; das zweite Treffen fand im Juli 2023 in Griechenland statt und das dritte Treffen wurde im Dezember 2023 in Berlin für Manager von Cloudwork Plattformen durchgeführt. Das vierte und letzte Treffen fand für Plattformbetreiber statt, die Unterauftragnehmer beschäftigen, ebenfalls in Berlin im Dezember 2023. Ein fünftes Treffen für Manager von Plattformen, die in Lateinamerika tätig sind, wird im Februar 2024 in Brasilien stattfinden. Im Februar 2024 wird in Singapur ein sechstes Treffen für Manager von Plattformen stattfinden, die in Asien tätig sind.

Die Plattformen, die zu den Gesprächen eingeladen wurden, sind in verschiedenen Branchen tätig und haben unterschiedliche Geschäftsmodelle, verpflichten sich jedoch alle, ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern. Diese Treffen boten den Plattformen somit einen Rahmen für gemeinsames Lernen und kollektiven Wissensaustausch mit anderen gleichgesinnten Organisationen. Wenn Plattformen Änderungen an ihren operativen Modellen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen vornehmen, kann dies operative Auswirkungen haben. Solche Treffen ermöglichen es den Managern von Plattformen, diese operativen Auswirkungen offen zu diskutieren. Die Treffen haben gezeigt, dass die Plattformen offen dafür sind, von den bewährten Praktiken anderer Plattformen zu lernen, und dass sie bereit sind, Lösungen für ihre besonderen betrieblichen Herausforderungen zu finden und gleichzeitig Verbesserungen der Arbeitsbedingungen zu entwickeln.

## **Faire Plattformarbeit – von Anfang an**

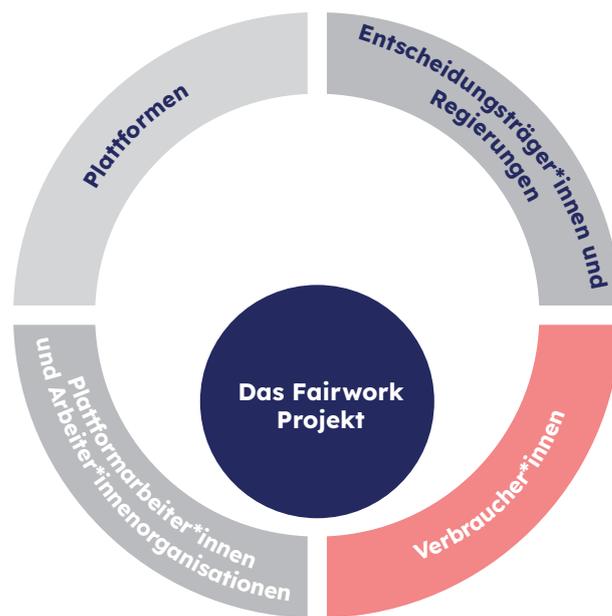
Unser Engagement für Plattformen umfasst mehr als nur die etabliertesten Akteure auf dem Markt. Wir unterstützen auch neue, auf den Markt drängende Plattformen durch die Bereitstellung von Informationen über bewährte Praktiken in Bezug auf die Arbeitsbedingungen in diesem Sektor.

Zu diesem Zweck haben die Forscher\*innen von Fairwork einen von der Resolution Foundation im April 2023 organisierten Workshop für Start-ups aus dem Bereich der Plattformarbeit und für Vertreter von Regierungen, wirkungsorientierten Investoren und gemeinnützigen Organisationen unterstützt. In diesem Workshop wurden die Teilnehmer\*innen mit den fünf Prinzipien von Fairwork vertraut gemacht. Sie wurden aufgefordert, darüber

nachzudenken, wie sie jedes der Prinzipien in ihre Arbeit integrieren können, und es wurden die Herausforderungen der Umsetzung in der realen Arbeitswelt diskutiert. Der Workshop zielte daher darauf ab, die Prinzipien von Fairwork in die Gestaltung und Entwicklung neuer Arbeitsplattformen einzubinden und langfristig positive Änderungen zu bewirken. Forscher\*innen von Fairwork setzten ihre Zusammenarbeit mit der Resolution Foundation fort und organisierten im Rahmen der Worker Tech Conference 2023, die im November 2023 in London stattfand, ein Seminar zur Erörterung der wichtigsten Probleme, mit denen Arbeiter\*innen in der Plattformökonomie derzeit konfrontiert sind, und zur Erarbeitung fairerer Lösungen.

Fairwork entwirft und stellt außerdem eine Sammlung von Hilfsmitteln zusammen, wie z. B. eine Liste bewährter Praktiken und eine Checkliste, um zu bewerten, was „faire“ Bedingungen für etablierte und aufstrebende Akteure in der Plattformökonomie sind. Diese Hilfsmittel werden voraussichtlich im Jahr 2024 veröffentlicht, mit dem Ziel, weitere Änderungen und Verbesserungen der Arbeitsbedingungen zu fördern.

Nicht zuletzt arbeitet Fairwork derzeit daran, seine Grundsätze für faire Arbeit in ein Instrument zur Selbstbewertung umzuwandeln, das es Plattformen, die derzeit nicht von unserem Rating erfasst werden, ermöglicht, ihre Praktiken anhand der Prinzipien von Fairwork selbst zu bewerten und Feedback zu Mängeln und Verbesserungsmöglichkeiten zu erhalten.



### 3) Mobilisierung des Verbraucherverhaltens

Die Arbeit auf Plattformen hat die Wirtschaft auf den Kopf gestellt, da sie den Nutzer\*innen ein noch nie dagewesenes Maß an Effizienz und Komfort bietet. Die Verbraucher\*innen und Organisationen, die diese Dienste in Anspruch nehmen, berücksichtigen jedoch nur selten die Kosten für Mensch und Umwelt - ein Problem, das häufig durch die von den Plattformen entwickelten und eingesetzten technischen Systeme verschärft wird, die den Arbeiter\*innen bewusst unsichtbar machen und verschleiern. Ohne die Sichtbarkeit von und Informationen über Arbeitsbedingungen sind die Verbraucher\*innen schlecht gerüstet, um ethischere Entscheidungen zu treffen, insbesondere in der komplexen globalisierten Medienlandschaft, in der die Schicksale von Plattformarbeitern\*innen in den größeren Erzählungen der von einer globalen Krise zur nächsten taumelnden Gesellschaft untergehen. Fairwork strebt eine Zukunft an, in der die Vorteile dieser Innovationen nicht nur den Nutzer\*innen zugute kommen, sondern auch den Beschäftigten in der gesamten Wertschöpfungskette. Unsere unabhängigen Bewertungen liefern Verbraucher\*innen und Organisationen Informationen, die sie benötigen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Wir glauben, dass sich die meisten Verbraucher\*innen angesichts dieser Informationen für die ethisch korrektesten Plattformen entscheiden und sich von ausbeuterischen und unfairen Arbeitspraktiken abwenden würden.

#### Verbraucherumfragen

Die Bereitschaft der Verbraucher\*innen, menschenwürdige Arbeit in der Plattformökonomie zu unterstützen, wurde durch von Fairwork in Auftrag gegebene Umfragen in Brasilien, Kolumbien, dem Vereinigten Königreich und jüngst

in Indien bestätigt. Diese Verbraucherumfragen haben eine überwältigende Unterstützung für Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und zur Stärkung der Regulierung in der Plattformökonomie ergeben.

Die Umfrage unter Verbraucher\*innen in Indien erhielt Antworten von 963 Verbraucher\*innen in 12 Städten, die 12 Plattformen nutzten. Die Umfrage ergab eine breite Unterstützung für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie. 93 % der Befragten in Großstädten gaben an, dass sie eher Plattformen nutzen würden, die von unabhängiger Seite für die faire Behandlung ihrer Arbeiter\*innen zertifiziert sind. Dieses Ergebnis spiegelt die zunehmende Bedeutung wider, die Verbraucher\*innen ethischen und fairen Arbeitspraktiken bei der Auswahl von Dienstleistungen, wie sie von Plattformen angeboten werden, beimessen.

Box 2 enthält weitere Informationen zu den Umfrageergebnissen.

#### Öffentliches Engagement

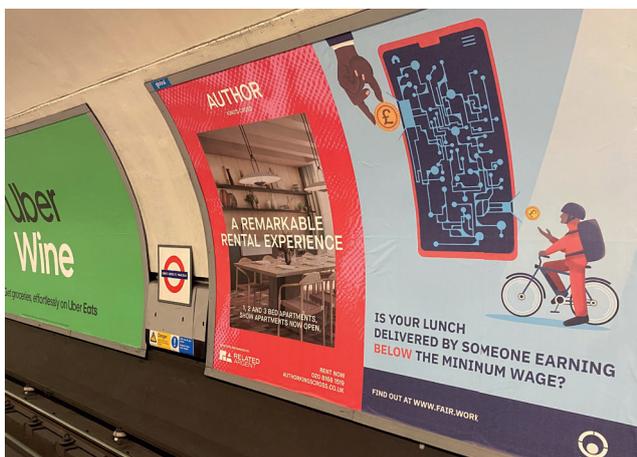
Fairwork informiert und mobilisiert die Verbraucher\*innen zur Unterstützung gerechterer Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie und der Zuliefererkette für KI. Neben der Veröffentlichung unserer Unternehmensbewertungen hat Fairwork im vergangenen Jahr an mehreren Initiativen gearbeitet, die auf Verbraucher\*innen abzielen. Dazu gehörte die Förderung ethischer Verhaltensweisen der Verbraucher\*innen zu wichtigen Ereignissen wie dem Valentinstag und dem Tag der Arbeit, die Entzauberung von Mythen über die Plattformökonomie, sowie die Betonung der Wichtigkeit der Plattformregulierung. Fairwork platzierte außerdem Plakate an wichtigen Standorten in den größten Städten Bosniens und Herzegowinas, in Großbritannien, in Ghana, Brasilien und Deutschland. Im Großbritannien

**VERBRAUCHERUMFRAGEN ERGABEN EINE ÜBERWÄLTIGENDE UNTERSTÜTZUNG FÜR MASSNAHMEN ZUR VERBESSERUNG DER ARBEITSBEDINGUNGEN UND EINE STÄRKERE REGULIERUNG DER PLATTFORMÖKONOMIE. IN INDIEN GABEN 93 % DER BEFRAGTEN IN GROSSSTÄDTEN AN, DASS SIE EHER PLATTFORMEN NUTZEN WÜRDEN, DIE IHRE ARBEITER\*INNEN FAIR BEHADELN UND DIES DURCH UNABHÄNGIGE ZERTIFIZIERUNGEN NACHWEISEN KÖNNEN.**

widmeten wir uns den Themen der algorithmischen Verwaltung und der Niedriglöhne. Wir wollten Passanten darüber informieren, wie Lieferdienste und andere App-basierte Arbeiter\*innen aufgrund der undurchsichtigen und dynamischen Preisstrukturen, die viele Plattformen verwenden, oft nicht den Mindestlohn erhalten.

Fairwork entwickelte außerdem einen Leitfaden für den fairen Gebrauch von plattformvermittelten Diensten. Der Leitfaden beschreibt fünf einfache Schritte, die Verbraucher\*innen zur Unterstützung von Plattformarbeiter\*innen unternehmen können. Fairwork beabsichtigt, diesen Leitfaden im Januar 2024 als internationale Petition zu veröffentlichen und Verbraucher\*innen in aller Welt aufzufordern, diese Schritte zu befolgen und sich aktiv für die Verbesserung der Lebensbedingungen von Plattformarbeiter\*innen einzusetzen.

Die Plakate von Fairwork waren an mehreren zentralen Stationen in der Londoner U-Bahn zu sehen. Die Plakate verdeutlichen die Lohnungleichheit und die Undurchsichtigkeit, die auf vielen Arbeitsplattformen herrschen, und schärfen das Bewusstsein für die Bezahlung der Arbeiter\*innen.



## Box 2: Was denken die Verbraucher\*innen in Indien über die Plattformökonomie?

**Faire Entlohnung:** Die Mehrheit der befragten Verbraucher\*innen ist der Meinung, dass die Arbeiter\*innen einen existenzsichernden Lohn erhalten müssen. Sie unterstützten eine Senkung der Plattformprovisionen, eine Anhebung der Liefergebühren für Verbraucher\*innen, eine Erhöhung der Trinkgelder und die Einführung einer staatlichen Regelung, die sicherstellt, dass alle Arbeiter\*innen einen existenzsichernden Lohn erhalten.

**Faire Arbeitsbedingungen:** 80 % der befragten Verbraucher\*innen wussten, dass die Plattformarbeiter\*innen oft lange Arbeitszeiten haben, bei schlechtem Wetter unterwegs sind und sich mit herabwürdigendem Verhalten von Kunden auseinandersetzen müssen. Ein erheblicher Prozentsatz stimmte der Auffassung zu, dass die Plattformen und die staatliche Regulierung sich um sichere Arbeitsbedingungen bemühen müssen, einschließlich Kranken- und Unfallversicherung und Einrichtungen für die Sicherheit und das Wohlbefinden der Arbeiter\*innen.

**Faire Arbeitsverträge:** 66 % der befragten Verbraucher\*innen vertraten die Ansicht, dass die Regierung gegen Plattformen vorgehen muss, die ihren Beschäftigten wiederholt weder faire Löhne noch faire Arbeitsbedingungen gewähren. Außerdem vertraten 83 Prozent der Befragten in Großstädten die Ansicht, dass Plattformarbeiter\*innen nicht als Selbstständige eingestuft werden sollten.

**Faires Management:** Eine Mehrheit der befragten Verbraucher\*innen (72 %) stimmte nachdrücklich zu, dass eine Regulierung für den Prozess der Aufgabenzuteilung und zum Schutz der Arbeiter\*innen vor Diskriminierung erforderlich ist.

**Faire Mitbestimmung:** 91 % der Verbraucher\*innen waren der Ansicht, dass die Plattformen die gemeinsamen Anliegen der Arbeiter\*innen erörtern müssen. Sie waren sich auch einig, dass die Arbeiter\*innen ein Mitspracherecht bei den sie betreffenden Entscheidungen haben sollten. Sie sollten außerdem das Recht haben, kollektive Vertretungen zu bilden, und dass die Plattformen bereit sein müssen, diese kollektiven Vertretungen anzuerkennen und mit ihnen zu verhandeln.

Weitere Einzelheiten über die indische Verbraucherumfrage von Fairwork finden Sie unter [fair.work/india](https://www.fair.work/india)

## Fairwork Pledge

Ein weiteres Schlüsselement unserer verbraucherorientierten Strategie der Veränderung ist der Fairwork Pledge (Die „Verpflichtungserklärung“ von Fairwork). Organisationen üben über ihre Beschaffungs-, Investitions- und Partnerschaftspolitik großen Einfluss aus. Die Initiative Fairwork Pledge versucht, diesen Einfluss zu nutzen, um eine gerechtere Plattformarbeit zu unterstützen. Organisationen wie Universitäten, Schulen, Unternehmen und Wohltätigkeitsorganisationen, die Arbeitskräfte auf Plattformen nutzen, können einen Unterschied machen, indem sie die am besten bewerteten Arbeitsplattformen unterstützen, die sich an unseren fünf Prinzipien für faire Arbeit orientieren. Organisationen, welche den Fairwork Pledge unterzeichnen, dürfen unser Logo auf ihren Unternehmensmaterialien präsentieren.

### Der Fairwork Pledge besteht aus zwei Stufen:

1. Fairwork Supporters demonstrieren öffentlich ihre Unterstützung für eine gerechtere Arbeit auf Plattformen und verpflichten sich, Ressourcen von Fairwork, wie z. B. Berichte und Bewertungen von Fairwork, an ihre Mitglieder, Mitarbeiter\*innen und Partner weiterzugeben, um sie dabei zu unterstützen, fundierte und sozial verantwortliche Entscheidungen bei der Nutzung digitaler Arbeitsplattformen zu treffen.

2. Fairwork Partners gehen noch einen Schritt weiter, indem sie sich verpflichten, intern Ressourcen von Fairwork zu verbreiten und darüber hinaus konkrete und sinnvolle Änderungen in ihren eigenen Praktiken vorzunehmen, indem sie sich beispielsweise verpflichten, besser bewertete Plattformen zu nutzen, sofern eine Wahlmöglichkeit besteht.

Wir sind stolz darauf, dass sich bis jetzt 48 Organisationen als Fairwork Supporters und 14 Organisationen als Fairwork Partners registriert haben.

**WIR SIND STOLZ DARAU, DASS BIS JETZT 48 ORGANISATIONEN ALS FAIRWORK SUPPORTERS UND 14 ORGANISATIONEN ALS FAIRWORK PARTNERS REGISTRIERT WURDEN.**

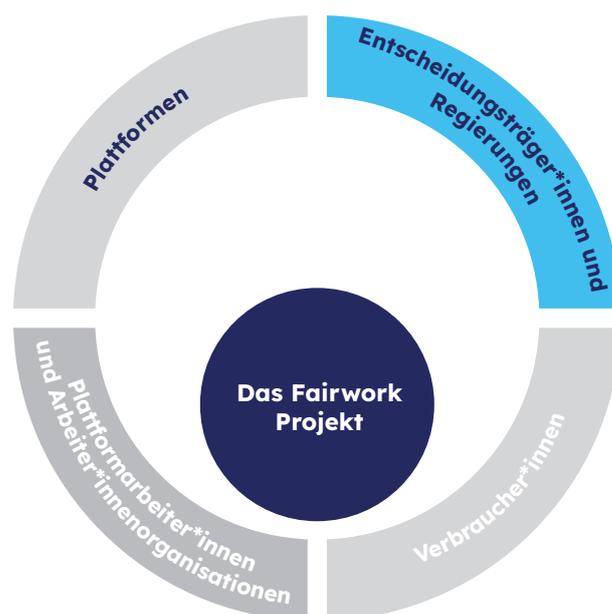
Der Fairwork Pledge steht allen Arten von Organisationen offen, z. B. Forschungs- und Ausbildungseinrichtungen, Unternehmen, Investoren und öffentlichen Verwaltungen. Interessierte Organisationen werden gebeten, mit uns Kontakt unter [www.fair.work/pledge](https://www.fair.work/pledge) aufzunehmen

## Fairwork Partners



## Fairwork Supporters





#### 4) Zusammenarbeit mit politischen Entscheidungsträgern und Regulierungsbehörden

Unsere Länderteams stehen in regelmäßigem Kontakt mit politischen Entscheidungsträgern und gesetzgebenden Organen, um sie dabei zu unterstützen, faktenbasierte Entscheidungen über die Regulierung der Plattformökonomie zu treffen und sich für die Rechte und den Schutz aller Plattformarbeiter\*innen einzusetzen.

Die wichtigsten diesbezüglichen Aktivitäten des Teams von Fairwork im Jahr 2023 waren die folgenden:

##### Afrika und der Mittlere Osten

Staatliche Initiativen zur Verbesserung der Plattformarbeit sind ein wirksames Instrument zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Fairwork Ägypten führt seit langem Gespräche mit dem ägyptischen Ministerium für soziale Solidarität über die Initiative "Your Road is Safe".<sup>36</sup> Die Initiative macht wichtige Fortschritte bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Kurieren, u. a. durch zinsgünstige Finanzierungsmöglichkeiten, um Kurieren den Kauf von Fahrzeugen zu geringeren Kosten zu ermöglichen (faire Bezahlung), durch kostenlose Sicherheitsschulungen, Ausrüstung und Ruhepausen (faire Bedingungen) sowie durch Mechanismen für eine kollektive Vertretung, um den Dialog zwischen den Arbeiter\*innen zu erleichtern und ihnen Möglichkeiten zu bieten, ihre Stimme kollektiv erheben können (faire Mitbestimmung). Das Ministerium führt derzeit Gespräche am Runden Tisch mit den wichtigsten Lieferplattformen in Ägypten (InDrive, Mrsool und Talabat) über Möglichkeiten zur Ausweitung der Initiative, insbesondere über Maßnahmen zur Unterstützung von

Finanzierungs- und Kreditprogrammen. Fairwork entwickelte ein Strategiepapier, um die Initiative zu bewerten und Empfehlungen auf der Grundlage der fünf Prinzipien von Fairwork zu geben.

Fairwork arbeitete außerdem mit Gewerkschaften zusammen, um sich bei staatlichen Stellen für bessere Arbeitsbedingungen einzusetzen. In Kenia wandte sich die Transport Workers Union (TAWU) an unser Fairwork-Team in Kenia, um dem Verkehrsministerium Vorschläge für die Preisgestaltung von Plattformen für Mitfahrgelegenheiten zu unterbreiten. TAWU erstellte in Zusammenarbeit mit dem kenianischen Automobilverband ein Dokument zur Berechnung der Tarife auf der Grundlage von Fix- und Betriebskosten. In dem Gesetzentwurf wurde speziell nach einer Berechnungsformel für die Löhne der Fahrer\*innen gefragt, die auf dem Prinzip 1 von Fairwork (faire Entlohnung) beruht. Wir verwiesen auf die Fix-, Betriebs- und sonstigen Kosten, die wir bei der Erhebung von Daten von Plattformen und ihren Arbeiter\*innen berücksichtigen. Wir erläuterten, dass die Beweislast bei der Bewertung von Plattformen bei der jeweiligen Plattform liegt, die nachweisen muss, dass alle Arbeiter\*innen den Mindestlohn nach Abzug aller arbeitsbezogenen Kosten erhalten. Infolgedessen wurde der Regierung ein Memorandum vorgelegt, das den Dialog mit den Ministerien für Arbeit und Verkehr in Kenia einleitet. In dem Memorandum wird insbesondere darauf hingewiesen, dass sichergestellt werden muss, dass die Arbeiter\*innen für die gesamte Arbeitszeit Vergütungen erhalten und dass dies auch für die zusätzlichen Fix- und Betriebskosten gelten muss.

Wir bauen auch Beziehungen zu Regierungsstellen auf, um uns für bessere Arbeitsbedingungen der marginalisierten Plattformarbeiter\*innen einzusetzen. So nahm Fairwork Uganda beispielsweise an einem Workshop des ugandischen Ministry of Gender, Labour and Social Development

an einem Workshop zum Thema "Understanding and improving women's work on digital platforms in Uganda" teil. Diese Einladung erfolgte nach der Veröffentlichung des Berichts von Fairwork Uganda, der sich speziell auf die geschlechtsspezifischen Erfahrungen mit Plattformarbeit konzentrierte und bei dem Vertreter\*innen der ugandischen Regierung anwesend waren.

## Asien

In diesem Jahr hat das Team von Fairwork Indien eng mit der Regierung von Rajasthan zusammengearbeitet, um das Gesetz Rajasthan Platform Based Gig Workers (Registration and Welfare) Act, 2023 zu verabschieden.<sup>37</sup> Dieser Gesetzesentwurf ist die erste Gesetzgebung in Indien, die darauf abzielt, eine soziale Absicherung für Plattformarbeiter\*innen zu schaffen.

Zusammen mit Organisationen und Einzelpersonen setzte sich Fairwork Indien für Arbeitsrechte und für einen Rechtsrahmen zur sozialen Absicherung von plattformbasierten Plattformarbeiter\*innen ein. Im Anschluss daran fand eine öffentliche Sitzung statt, bei der App-basierte Arbeiter\*innen von Uber, Ola, Porter, Swiggy, Zomato und anderen über ihre alltäglichen Herausforderungen als Plattformarbeiter\*innen sprachen, darunter Missbrauchsvorfälle durch Kunden, Unfälle, Kreditraten, denen sie nicht nachkommen konnten, unangemessen lange Arbeitszeiten und mehr. Die Prinzipien von Fairwork wurden erläutert, und Kopien der Berichte verteilt. Wenige Tage später kündigte der Ministerpräsident einen Wohlfahrtsfonds für Plattformarbeiter\*innen an, der vom Staat mit 2 Milliarden Rupien, d.h. etwa 24 Millionen USD unterstützt werden soll.<sup>38</sup>

Das Team von Fairwork berät sich nun mit der Planungskommission von Tamil Nadu (TNPC), um einen politischen Rahmen für Plattformarbeiter\*innen in diesem indischen Bundesstaat zu entwickeln.

In ähnlicher Weise teilte das Team von Fairwork Pakistan seine Erkenntnisse über die Plattformökonomie mit und stellte seinen Gesetzesentwurf zum Schutz der Rechte von Plattformbeschäftigten bei einer Konsultation des Pakistan Institute of Parliamentary Services (PIPS) vor.<sup>39</sup> An dieser Konsultation nahm eine vielfältige Gruppe von Interessenvertretern teil, darunter zwei Senatoren, der Generaldirektor des pakistanischen Instituts für parlamentarische Dienste (PIPS), Regierungsbeamte, Arbeitsrechtanwälte, Vertreter der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), Arbeiter\*innenvertreter und akademische Experten.

### Box 3: Zusammenarbeit mit Regierungen und Behörden in Asien

In Südostasien wurden die Teams von Fairwork Philippinen, Indonesien und Singapur für den ASEAN Employment Outlook 2023 mit dem Titel "Menschenwürdige Arbeit in der Plattformökonomie: Probleme, Möglichkeiten und Wege in die Zukunft" konsultiert. Dieser Bericht richtet sich an Arbeitsminister und andere politische Entscheidungsträger\*innen in der gesamten südostasiatischen Region, um die Förderung menschenwürdiger Arbeit in der Plattformökonomie zu unterstützen. Die globale Initiative von Fairwork wurde erwähnt, weil sie einen „Maßstab setzt, den die Beteiligten zur Bewertung der Arbeitspraktiken auf Plattformen verwenden können“ und den „internationale, regionale und lokale Gemeinschaften übernehmen können“.



## Europa

Das Team von Fairwork Serbien ist im Gespräch mit dem Ministerium für Arbeit, Beschäftigung, Veteranen und Sozialpolitik, um die Bedingungen der Plattformarbeit in Serbien zu untersuchen und zu verbessern. Das Team hat auch die Bemühungen der Agentur für Straßenverkehrssicherheit unterstützt, die Bedingungen für Bahnsteigarbeiter\*innen in städtischen Gebieten zu verbessern.

Das britische Fairwork Team führte Gespräche mit Abgeordneten, um Veränderungen auf dem britischen Arbeitsmarkt zur Unterstützung von Plattformarbeiter\*innen herbeizuführen.

### Box 4: Richtlinien für Fairwork in Europa

Fairwork hat den Verhandlungsprozess über die Richtlinie der EU über Plattformarbeit aufmerksam verfolgt und die Stärken und Schwächen der verschiedenen Vorschläge kommentiert und beratend begleitet. In unserem kürzlich veröffentlichten Dossier wird erläutert, dass der jüngste Richtlinienentwurf trotz entscheidender Verbesserungen immer noch nicht ausreicht, um faire und menschenwürdige Arbeitsbedingungen zu gewährleisten. Wir haben die folgende Bereiche identifiziert, in denen Verbesserungen möglich sind: Anerkennung des Beschäftigungsstatus unabhängig von den Plattformen, klarere Regelungen für Subunternehmer, Anspruch auf Rechte und Schutz für alle Arbeiter\*innen, Förderung der kollektiven Vertretung und Gewährleistung fairer Arbeitsverträge. Darüber hinaus hat Fairwork direkt mit den relevanten Interessenvertreter\*innen im Europäischen Parlament, der Kommission, der Eurofound, dem Europäischen Gewerkschaftsbund (EGB bzw. ETUC) und der European Transport Workers' Federation (ETF) zusammengearbeitet, um zu beraten, wie sichergestellt werden kann, dass die Richtlinie für alle Plattformbeschäftigten von Vorteil ist.

## Nord- und Südamerika

In Nord- und Südamerika arbeitete Fairwork eng mit nationalen und lokalen Politiker\*innen zusammen, um sich für die Rechte der Plattformarbeiter\*innen einzusetzen. Fairwork Brasilien engagierte sich in der dreigliedrigen Arbeitsgruppe der neuen Labour-Regierung, die sich mit regulatorischen Maßnahmen für Arbeiter\*innen befasst. Die Regierung arbeitet derzeit an einem Gesetzentwurf zum Schutz der Rechte von Arbeiter\*innen.

In den Vereinigten Staaten stützte sich das Büro von Senator Ed Markey auf die Fairwork AI Prinzipien für ein Schreiben, das von ihm und anderen US-Senator\*innen (Bernie Sanders, Elizabeth Warren, Jamaal Bowman, Katie Porter, Mark Pocan, Ron Wyden und Pramila Jayapal) an die CEOs der großen Technologieunternehmen gesandt wurde.

In Peru traf sich das Team von Fairwork mit dem Arbeitsminister und dem Vizeminister, um eine Arbeitsgruppe zu bilden, die Empfehlungen zur Verbesserung der Plattformökonomie ausspricht. Das Team traf auch mit Sigrid Bazán, der Kongressabgeordneten der Republik und Präsidentin der Arbeitskommission, zusammen.

In Ecuador wurde das Team von Fairwork von der Kongressabgeordneten Johana Ortiz eingeladen, das Projekt Fairwork vorzustellen und im Kongress politische Empfehlungen zu geben. Das Team beriet auch die Stadtverwaltung von Loja in Fragen der Sicherheit im öffentlichen Raum, wobei der Schwerpunkt auf den Lieferdiensten lag.

Das kolumbianische Fairwork Team legte dem Arbeitsministerium Beweise für die prekären Bedingungen von Plattformarbeiter\*innen in Kolumbien vor und traf sich mit Gewerkschaftsvertreter\*innen und Kongressabgeordneten, um den neuen Regierungsplan für eine Arbeitsreform zur Förderung besserer Bedingungen in der Plattformarbeit zu diskutieren.

Darüber hinaus unterstützten die Länderteams Arbeiter\*innen und Akademiker\*innen aktiv dabei, sich an die Regierungen zu wenden. Fairwork Brasilien half bei der Gründung des brasilianischen Forscherforums der Plattform und der Arbeiter\*innenverbände, indem es an Treffen und Veranstaltungen teilnahm, auf denen die Herausforderungen der neuen Verordnung diskutiert wurden. Das Team von Fairwork Peru unterstützte in Zusammenarbeit mit einem der wichtigsten Gewerkschaftsverbände die Gründung einer Arbeiter\*innenvereinigung für Plattformen.

## Box 5: Richtlinien für Fairwork in Lateinamerika

Auf regionaler Ebene arbeitete Fairwork in Lateinamerika mit dem Arbeitsausschuss des Parlaments von Mercosur (Parlasur) zusammen. Mercosur trifft auf regionaler Ebene politische Entscheidungen im Bereich des Handels. Im Mai wurde ein gemeinsames eintägiges Seminar organisiert, an dem Abgeordnete und Forscher\*innen des Parlasur teilnahmen, um die Herausforderungen zu erörtern, mit denen die Beschäftigten auf den Plattformen konfrontiert sind. Das Team von Fairwork verfolgte diese Gespräche und wurde vom Ausschuss eingeladen, neue gemeinsame Initiativen zur Plattformökonomie im Jahr 2024 zu entwickeln.

Fairwork stellte auch Ergebnisse zum Thema "Regulierung der Plattformarbeit in Entwicklungsländern : Wie können Beschäftigungsmöglichkeiten und der Schutz von Arbeiter\*inne in Einklang gebracht werden?" auf einer Veranstaltung der Weltbank vor. Diese Präsentation vermittelte Einblicke in die Wahrnehmung der Arbeit von Menschen, deren Arbeit über Plattformen vermittelt wird, und konzentrierte sich insbesondere auf Niedriglöhne, lange Arbeitszeiten und eingeschränkte Möglichkeiten, Vergütungen auszuhandeln.

Fairwork betonte die Rolle von unsicheren Arbeitsbedingungen, Diskriminierung und unfairm Management und betonte, dass die Prinzipien von Fairwork einen Maßstab für faire Arbeit für Unternehmen, Arbeiter\*innen, Kunden und politische Entscheidungsträger darstellen. Zu den Zuhörer\*innen gehörten Mitglieder der Weltbank, des Gewerkschaftskongresses, des US-amerikanischen Arbeitsministeriums und andere Akteure im Bereich Arbeit und Plattformarbeit.

## International

Auf internationaler Ebene hat Fairwork regelmäßig mit der International Labour Organization (ILO) zusammengearbeitet, u. a. im Rahmen eines Seminars über Plattformarbeit in der dortigen Gender Akademie und bei einem Workshop in Genf im Dezember, bei dem Fairwork Tansania sein Strategiepapier über die Arbeitsbedingungen in diesem Land vorstellte.



# Änderungen, die Plattformen zugunsten der Arbeiter\*innen vornehmen

Fairwork beobachtet nicht nur die Arbeitsbedingungen in der Plattformökonomie, sondern arbeitet auch eng mit den Unternehmen zusammen, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern.

Im Jahr 2023 setzten wir unsere Zusammenarbeit mit Glovo fort, um deren Geschäftspraktiken zu verbessern. Hierbei haben wir sie bei der Gestaltung ihres Couriers Pledge beraten und Feedback zu dessen Umsetzung gegeben. Im Rahmen dieser globalen Initiative hat Glovo eine Richtlinie zur Bekämpfung von Diskriminierung und ein Meldeverfahren für diesbezügliches Fehlverhalten eingeführt und seine risikobezogene Richtlinie zur Schulung und Umschulung von Arbeiter\*innen verbessert. Die Zusammenarbeit mit der serbischen Auto-Moto-Union, mit der nun auch Schulungen organisiert werden, wurde aufgenommen, und es wurde eine angemessene Haftpflichtversicherung für die Arbeiter\*innen abgeschlossen, die es ihnen ermöglicht, ihren Lohn für bis zu 30 Tage zu erhalten, während sie aufgrund von Verletzungen arbeitsunfähig sind. Diese Versicherung deckt nicht nur die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ab, sondern auch Unfälle, Elternurlaub und Haftpflicht. Eine weitere Initiative, die sie entwickelt haben, ist das sogenannte Ambassador Programm, das es den Arbeiter\*innen ermöglicht, an Diskussionen mit der Unternehmensleitung teilzunehmen und Fragen zu ihren Problemen zu stellen. Während diese Bemühungen bereits

positive Auswirkungen für die Kuriere von Glovo auf der ganzen Welt hatten, steht Fairwork in regelmäßigem Kontakt mit Glovo, um die Ziele des Couriers Pledge zu konkretisieren und Herausforderungen bei der Umsetzung zu identifizieren.

Nachstehend finden Sie Beispiele für die Art von Änderungen, die wir den Plattformen zur Umsetzung im Jahr 2023 nahelegen konnten.

## Prinzip 1: Faire Entlohnung

Arbeiter\*innen in der Plattformökonomie auf der ganzen Welt berichten von zu niedriger Entlohnung für ihre Arbeit. Da sie zumeist als „Selbstständige“ eingestuft werden, sind sie nicht durch Lohnfortzahlungen und den Schutz vor Arbeitslosigkeit traditionellerer Formen der Vollerwerbstätigkeit geschützt, die einen Mindestlohn garantieren. Häufig arbeiten Plattformarbeiter\*innen, ohne zu wissen, ob sie bis zum Ende des Tages genug verdienen werden, um ihr Leben bestreiten zu können. Fragen der Entlohnung sind oft die größten Probleme, die den Arbeiter\*innen auf der Seele brennen. In diesem Sinne freuen wir uns, dass die Plattformen mit uns zusammenarbeiten, um positive Veränderungen herbeizuführen und ihre Vergütungssysteme fairer zu gestalten.

In Brasilien hat die Plattform für Lieferungen von Mahlzeiten, AppJusto, einen Kostenrechner für ihre Arbeiter\*innen eingeführt, um ihnen zu helfen, ihre jährlichen Ausgaben nach Rücksprache mit uns abzuschätzen. Der Rechner berücksichtigt Faktoren wie die Art des Fahrzeugs, die Anzahl der Zustellungen, die zurückgelegte Strecke, den Zeitaufwand und die wöchentlichen Ausgaben für Lebensmittel, Telefon, Kraftstoff, Wartung und Gebühren. Dieses Instrument ermöglicht es den Arbeiter\*innen, besser zu verstehen, wie

**ALS TEIL DIESER GLOBALEN INITIATIVE, HAT GLOVO EINE RICHTLINIE ZUR ANTIDISKRIMINIERUNG UND EIN MELDEVERFAHREN FÜR DIESBEZÜGLICHES FEHLVERHALTEN EINGEFÜHRT, SOWIE SEINE RISIKOBEZOGENE RICHTLINIE BEZÜGLICH AUSBILDUNG UND UMSCHULUNG VON ARBEITER\*INNEN VERBESSERT.**

viel sie pro Auftrag verdienen - eine wichtige Ressource in der Plattformökonomie, in der die Arbeiter\*innen oft nicht wissen, welche Gesamtkosten mit ihrer Arbeit verbunden sind. Anhand dieser Informationen können die Arbeiter\*innen die Höhe ihrer Zahlungen besser einschätzen, sie mit ihren Bedürfnissen vergleichen und mit der Geschäftsführung der Plattform eine fundiertere Diskussion über mögliche Erhöhungen führen. AppJusto garantiert außerdem, dass alle Arbeiter\*innen zumindest den Mindeststundenlohn verdienen.

**Die Zusammenarbeit von Fairwork mit den Plattformen hat dazu geführt, dass Plattformen im Jahr 2023 insgesamt 17 Änderungen vorgenommen haben, um Mindestlöhne oder existenzsichernde Löhne für Arbeiter\*innen zu garantieren.**

## Prinzip 2: Faire Arbeitsbedingungen

Die Plattformarbeit ist oft gefährlich, denn die Beschäftigten müssen unter verschiedenen klimatischen Bedingungen arbeiten, sich durch verstopfte Straßen kämpfen oder sich in den Häusern der Kunden aufhalten. Und sie müssen sich stundenlang verausgaben, um genug Geld zu verdienen. Ihr Status als Selbstständige bedeutet auch, dass sie häufig keinen Anspruch auf Lohnfortzahlung im Krankheitsfall haben und für ihre gesamte Ausrüstung und Versicherung selbst aufkommen müssen. Dies führt zu einer großen Unsicherheit unter Arbeiter\*innen.

Um positive Veränderungen in Bezug auf die Arbeitsbedingungen zu erreichen, hat Stuart (UK) eine neue, richtungsweisende Versicherungspolice für seine Kurierdienste eingeführt, die eine breite Palette von Leistungen mit sehr niedrigen Auszahlungsschwellen bietet. Dazu gehören eine Kranken- und Unfallversicherung sowie ein breiteres Spektrum an Leistungen wie Sterbegeld, Mutterschafts-/Vaterschaftsgeld (einschließlich Sonderurlaub im tragischen Fall einer Totgeburt) und kostenloser Online-Zugang zu einem privaten Hausarzt, Physiotherapeuten, einem rund um die Uhr erreichbaren psychologischen Dienst und sechs Beratungsgesprächen. Kurierdienste sind zweifellos gefährlich, aber diese neuen Versicherungspolices zeigen, dass Plattformen ihre Arbeiter\*innen bei Unfällen schützen und ihre physische und psychische Gesundheit aktiv unterstützen können.

**In diesem Jahr wurden bei den von uns bewerteten Plattformen insgesamt 23 derartige Änderungen vorgenommen, um die Risiken zu verringern und den Arbeiter\*innen soziale Absicherung zu garantieren.**

## Prinzip 3: Faire Arbeitsverträge

Arbeitslose oder unterbeschäftigte Arbeiter\*innen betätigen sich in der Plattformökonomie, um über die Runden zu kommen. Die Arbeitsverträge oder die AGBs der Plattformen

sind jedoch oft in Sprachen abgefasst, die sie nicht verstehen, und unterliegen möglicherweise nicht den Gesetzen des Landes, in dem sie tätig sind. Oftmals unterschreiben die Arbeiter\*innen diese Vertragsbedingungen aus der Verzweiflung heraus, ein Haupt- oder Nebeneinkommen erzielen zu müssen. Da diese Vertragsbedingungen jedoch häufig online unterzeichnet werden, ist es für die Arbeiter\*innen unter Umständen schwierig, sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder einzusehen, und es gibt in der Regel keine klaren Informationen zu den Daten, die über die Arbeiter\*innen erhoben werden.

Die Plattform Paisha übersetzte ihre Vertragsbedingungen in die lokale Sprache Suaheli, um die Verständlichkeit und Zugänglichkeit für die Arbeiter\*innen zu verbessern. Dies ermöglicht den Arbeiter\*innen, die Bedingungen ihres Arbeitsvertrags leicht zu verstehen, sich bei Bedarf darauf zu beziehen und die Verantwortung der Plattform gegenüber ihren Arbeiter\*innen (und umgekehrt) zu verstehen. Außerdem hat die Plattform eine Datenschutzerklärung in die Verträge eingefügt, aus der hervorgeht, welche Arten von Daten über die Arbeiter\*innen erhoben werden und wie diese Informationen sicher gespeichert werden. Dadurch fühlen sich die Arbeiter\*innen sicherer, wenn sie Informationen auf der Plattform teilen.

**Insgesamt haben die Plattformen 2023 30 Änderungen an den Vertragsbedingungen vorgenommen.**

## Prinzip 4: Faires Management

Allzu oft stellen Plattformen Frauen und Personen aus benachteiligten Gruppen ein, kümmern sich aber nicht darum, wie sie diese Personen an sich binden können. Besonders Arbeiterinnen befinden sich daher oft in Situationen, in denen sie isoliert und ausgegrenzt sind. Es ist daher nicht verwunderlich, dass viele der von Fairwork befragten Frauen berichten, dass sie sich auf den Plattformen diskriminiert und nicht willkommen fühlen. Die indische Mobilitätsplattform BluSmart nutzt das Prinzip 4.2 von Fairwork, um ein gerechteres Arbeitsumfeld zu schaffen. Sie hat eine Richtlinie zur Antidiskriminierung, eine Richtlinie zur Förderung von Vielfalt und Inklusion sowie eine Richtlinie zur Technologieprüfung eingeführt, die darauf abzielt, die Nutzung von Algorithmen zum Nutzen der Fahrer\*innen zu verbessern. Sie befragten außerdem Fahrerinnen, um ihre Arbeitszeiten und andere Anliegen zu erfahren, und überarbeiteten anschließend die Sicherheitsmaßnahmen für Frauen.

**Im Jahr 2023 wurden 36 Änderungen an den Richtlinien zum Management der Plattformen vorgenommen.**

## Prinzip 5: Faire Mitbestimmung

Zwar werden im Vergleich zu den anderen vier Prinzipien nur selten Punkte für eine faire Arbeiter\*innenvertretung vergeben, doch beginnen die Plattformen damit, Änderungen vorzunehmen, um die Arbeiter\*innen in ihren Bemühungen zu unterstützen, sich kollektiv zu organisieren und bessere Bedingungen auszuhandeln. Dies zeigt, dass die Organisation und Vertretung von Arbeiter\*innen - entgegen der Behauptung der Plattformen, dies sei unmöglich - sowohl von den Arbeiter\*innen gewünscht wird als auch von den Plattformen angeboten werden kann.

In Ägypten hat Orcas offiziell erklärt, dass das Unternehmen dies anerkennen und mit ihnen zusammenarbeiten würde, wenn sich eine Gruppe von Arbeiter\*innen zusammenschließt und eine kollektive Vertretung bei dem Unternehmen zu etablieren wünsche. Im vergangenen Jahr hat das britische Unternehmen PedalMe ein ähnliches Versprechen abgegeben. In den letzten 12 Monaten organisierten sich die PedalMe-Beschäftigten gewerkschaftlich und prüfen nun, wie sie eine Arbeitsbeziehung mit PedalMe aufbauen können, um die Vertretung der Arbeiter\*innen auch in Zukunft sicherzustellen. Wir hoffen, dass andere Plattformen diesen Trend fortsetzen werden.

**Nur acht Plattformen nahmen Änderungen im Rahmen von Prinzip 5 im Jahr 2023 vor.**

## Cloudwork

Die meisten Plattformen im Bereich Cloudwork haben keine Richtlinien, die einen Mindestlohn garantieren. Das bedeutet, dass die Arbeiter\*innen mit der Ungewissheit und Unsicherheit darüber leben müssen, wie viel sie pro Aufgabe verdienen, und dass sie nicht davor geschützt sind, unterbezahlt zu werden. Das Engagement von Fairwork bei den Freiberuflerplattformen TerraWork und ComeUp hat jedoch dazu geführt, dass beide Plattformen Mindestlöhne für ihre Arbeiter\*innen eingeführt haben, so dass diese Arbeiter\*innen von einer größeren Verdienstsicherheit profitieren können. Die Einführung einer Mindestlohnpolitik durch die Plattformen im Bereich Cloudwork ist eine ermutigende Entwicklung.

**Insgesamt wurden in diesem Jahr 17 Änderungen an den Richtlinien der Plattformen im Bereich Cloudwork vorgenommen, und zwar für alle fünf Prinzipien.**

17

Änderungen im  
Bereich Faire  
Entlohnung

23

Änderungen im  
Bereich Faire  
Arbeitsbedingungen

30

Änderungen im  
Bereich Faire  
Arbeitsverträge

36

Änderungen im  
Bereich Faires  
Management

8

Änderungen im  
Bereich Faires  
Repräsentation

17

Änderungen im  
Bereich Cloudwork  
Plattformen

# Schlussfolgerungen

**Wir befinden uns an einem entscheidenden Punkt in der Entwicklung der digitalen Ökonomie.**

**Angesichts des Wandels der Geschäftsmodelle, der technologischen Entwicklung und der drohenden Klimakrise zeigt die Forschung von Fairwork im Jahr 2023, dass faire und menschenwürdige Arbeitsbedingungen nicht nur möglich sind, sondern die Norm für alle Arbeiter\*innen sein sollten.**

Die Prinzipien von Fairwork für standortgebundene Arbeit, Cloudwork und für Unternehmen, die KI-Systeme entwickeln oder einführen, formulieren diese Mindestarbeitsbedingungen und legen eine Reihe konkreter Maßnahmen fest, die Unternehmen ergreifen müssen, um diese zu erfüllen.

Menschenwürdige Arbeit setzt voraus, dass die Plattformen Verpflichtungen eingehen, Maßnahmen in Bezug auf Entlohnung, Arbeitsbedingungen, Verträge, Management und Mitbestimmung zu entwickeln und umzusetzen. Während die Logik des Marktes nahelegen würde, dass sich die Plattformen aus eigenem Antrieb verbessern sollten, hat die Vulnerabilität der Plattformbeschäftigten in Verbindung mit den schlechten Arbeitsmarktbedingungen und der Finanzierungskrise im Technologiebereich in vielerlei Hinsicht zu einer Verschlechterung der Bedingungen geführt. Wie Fairwork gezeigt hat, birgt die Plattformökonomie, wenn sie unkontrolliert bleibt, nicht nur das Potenzial zur Ausbeutung der Arbeiter\*innen, sondern kann uns auch in Bezug auf die Gleichstellung der Geschlechter zurückwerfen, da sie Ungerechtigkeiten wie Geschlechtertrennung, Lohnunterschiede und eine geringere Erwerbsbeteiligung von Frauen und geschlechtlichen Minderheiten hervorbringt. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass nicht alle Plattformen, wenn sie sich selbst überlassen sind, die Verbesserung der Fairness der von ihnen angebotenen Arbeit als Hauptpriorität ansehen. Vor diesem Hintergrund werden Arbeiter\*innen, Verbraucher\*innen und Regierungen zunehmend skeptisch gegenüber den dürftigen Leistungen, die viele Plattformen als Kompensation für diesen Abwärtstrend anbieten - wie etwa kleine Prämien oder symbolische Einstellungen von Randgruppen als Zeichen der Fairness am Arbeitsplatz - und beginnen, einen tiefgreifenden, strukturellen Wandel zu fordern.

Das Erbe von COVID-19 in Verbindung mit einer internationalen Lebenshaltungskostenkrise, hohen Zinssätzen und geopolitischer Ungewissheit haben dazu beigetragen, dass die Plattformunternehmen auf den Prüfstand gestellt werden. Geld zu leihen ist heute teurer als in den letzten Jahren. Großanleger konzentrieren sich daher auf weniger risikoreiche Anlagen.

Somit sind Plattformen gezwungen, ihre Ausfallraten zu senken und ein größeres Rentabilitätspotenzial aufzuweisen. Die Verlagerung der Forderungen nach Kostensenkungen auf die Arbeiter\*innen führt möglicherweise zu einer Verschlechterung der Arbeitsbedingungen und niedrigeren Löhnen. In der Tat ist diese Praxis in der Plattformökonomie nicht unüblich, wo Unternehmen häufig den Status der Selbstständigkeit und andere Strategien nutzen, um Geschäftsrisiken auf einzelne Arbeiter\*innen abzuwälzen. Das muss jedoch nicht der Fall sein. Wir haben gesehen, dass sich viele Plattformen für positive Veränderungen ihrer Arbeitspraktiken und -bedingungen entschieden haben, um die Arbeit auf den Plattformen sowohl für die Arbeiter\*innen als auch für die Unternehmen nachhaltiger zu gestalten. Diese Art von Veränderung ist notwendig, wenn die Plattformökonomie auch in Zukunft eine praktikable Lösung für alle sein soll.

Die Erfahrung zeigte, dass die Prinzipien von Fairwork einen Weg zur Erreichung menschenwürdiger Arbeit in diesem schnell expandierenden Sektor bieten. Eine solche menschenwürdige Arbeit ist nicht verhandelbar, und politische Entscheidungsträger\*innen, Verbraucher\*innen, Arbeiter\*innen und internationale Organisationen beginnen sich allmählich zu verbünden, um Forderungen nach einer faireren Behandlung auszuformulieren. Es muss zwar noch mehr getan werden, um bessere Arbeitsbedingungen zu gewährleisten, aber eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit Fairwork führt zu besseren Bedingungen in der Plattformökonomie. Unsere langjährigen Dialoge mit Arbeiter\*innen sind der Schlüssel zum Verständnis der Konturen dieses sich schnell verändernden Sektors und zum Verständnis der Herausforderungen, Chancen und oft ignorierten Dimensionen der Arbeit als Plattformarbeiter\*in. Die Zahl der arbeiter\*innenfreundlichen Änderungen in diesem Jahr zeigt, dass Fairwork eine Schlüsselrolle dabei spielen kann, die Aushöhlung der Arbeiter\*innenrechte zu stoppen. Die große und wachsende Kluft zwischen den Bewertungen der Plattformen und den Mindeststandards für menschenwürdige Arbeit bedeutet jedoch, dass es für die politischen Entscheidungsträger\*innen immer dringlicher wird, sich für den Schutz der Plattformarbeiter\*innen weltweit einzusetzen.

# Prinzipien und Methodik

## Grundsätze und Methodik

Das Fairwork Projekt verwendet drei verschiedene Ansätze, um die Fairness der Arbeitsbedingungen auf digitalen Arbeitsplattformen effektiv zu messen: Sekundärforschung, Interviews und Umfragen unter den Arbeiter\*innen und Interviews mit dem Management der Plattformen.<sup>40</sup> Mit diesen drei Methoden versuchen wir herauszufinden, ob die Plattformen im Einklang mit den fünf Fairwork-Prinzipien handeln.

Wir sind uns bewusst, dass nicht alle Plattformen ein Geschäftsmodell verwenden, das es ihnen erlaubt, den Dienstleistungsnutzer\*innen und/oder Arbeiter\*innen bestimmte Vertragsbedingungen in einer Weise aufzuerlegen, die den Schwellenwerten der Prinzipien von Fairwork entspricht. Alle Plattformen haben jedoch die Fähigkeit, die Art und Weise zu beeinflussen, in der die Nutzer auf der Plattform interagieren. Bei Plattformen, die nicht festlegen, unter welchen Bedingungen die Arbeiter\*innen von den Dienstleistungsnutzer\*innen beschäftigt werden, prüfen wir daher eine Reihe anderer Faktoren, darunter veröffentlichte Richtlinien und/oder Verfahren, öffentliche Erklärungen und Internet-/App-Funktionen, um festzustellen, ob die Plattform geeignete Schritte unternommen hat, um sicherzustellen, dass sie die Kriterien für die Vergabe eines Punktes für das entsprechende Prinzip erfüllt.

Im Falle einer Plattform für standortgebundene Arbeit verlangen wir einen Nachweis über die Einhaltung unserer Prinzipien für standortgebundene Arbeit oder „Gigwork“ Plattformen. Im Falle einer Plattform für Cloudwork verlangen wir einen Nachweis über die Einhaltung unserer Prinzipien für Cloudwork Plattformen.

Einzelheiten zu den einzelnen Prinzipien finden Sie unter [fair.work/Principles](#)

## Sekundärforschung

Jeder jährliche Bewertungszyklus von Fairwork beginnt mit Recherchen am Schreibtisch, um das Spektrum der zu bewertenden Plattformen zu erfassen, Kontaktpunkte mit dem Management zu ermitteln, geeignete Interviewleitfäden und Erhebungsinstrumente zu entwickeln und Rekrutierungsstrategien für den Zugang zu den Beschäftigten zu entwerfen. Für jede Plattform sammeln und analysieren wir außerdem eine Vielzahl von Dokumenten,

darunter Verträge, Geschäftsbedingungen, veröffentlichte Richtlinien und Verfahren sowie digitale Schnittstellen und Internet-/Anwendungsfunktionen. Bei der Recherche der sekundären Quellen werden auch alle öffentlich zugänglichen Informationen ermittelt, die uns bei der Bewertung der verschiedenen Plattformen helfen könnten, z. B. die Bereitstellung bestimmter Dienstleistungen für Arbeiter\*innen oder das Bestehen vergangener oder andauernder Streitigkeiten.

Diese Recherche dient auch dazu, Kontaktstellen oder Zugangsmöglichkeiten zu den Arbeiter\*innen zu identifizieren. Sobald die Liste der Plattformen festgelegt ist, wird jede Plattform kontaktiert, um sie über ihre Aufnahme in die jährliche Bewertungsstudie zu informieren und ihnen Informationen über das Verfahren zukommen zu lassen. Alle Plattformen werden gebeten, bei der Erhebung von Beweismaterial sowie bei der Kontaktaufnahme mit Arbeiter\*innen für Interviews behilflich zu sein.

## Interviews mit dem Management der Plattformen

Die zweite Methode besteht darin, die Plattformen um Nachweise zu bitten. Die Plattformmanager\*innen werden aufgefordert, an semistrukturierten Interviews teilzunehmen und Nachweise für jedes der Prinzipien von Fairwork vorzulegen. Dies ermöglicht Einblicke in die Funktionsweise und das Geschäftsmodell der Plattform und eröffnet gleichzeitig einen Dialog, in dessen Rahmen sich die Plattform bereit erklären kann, Änderungen auf der Grundlage der Prinzipien vorzunehmen. In den Fällen, in denen die Plattformmanager\*innen einer Befragung nicht zustimmen, beschränken wir uns bei der Bewertung auf Belege, die wir durch Recherchen und Befragungen der Arbeiter\*innen erhalten haben.

## Interviews der Arbeiter\*innen

Die dritte Methode ist die direkte Befragung von Mitarbeiter\*innen der Plattformen. Für jede Plattform wird eine Stichprobe von sechs bis zehn Arbeiter\*innen befragt. Diese Befragungen zielen nicht darauf ab, eine repräsentative Stichprobe zu bilden. Sie versuchen vielmehr, die Arbeitsprozesse und die Art und Weise, wie die Arbeit verrichtet und verwaltet wird, zu verstehen. Diese Gespräche ermöglichen es den Forscher\*innen von

Fairwork, Kopien der an die Arbeiter\*innen ausgehändigten Verträge einzusehen und sich über die für die Arbeiter\*innen geltende Plattformrichtlinien zu informieren. Die Interviews ermöglichen es dem Team auch, zu bestätigen oder zu widerlegen, dass die Richtlinien oder Praktiken auf der Plattform tatsächlich angewandt werden.

Die Arbeiter\*innen werden über eine Vielzahl von unterschiedlichen Wegen kontaktiert. Für unsere Bewertungen im Jahr 2023 umfasste dies neben unseren bewährten Methoden zur Teilnehmerrekrutierung auch Facebook- und Twitter-Anzeigen sowie das „Schneeballprinzip“ aus früheren Interviews. Bei all diesen Strategien wurden die Teilnehmer\*innen umfassend aufgeklärt und deren Zustimmung eingeholt, wobei die Interviews sowohl persönlich als auch online durchgeführt wurden.

Die Interviews waren semistrukturiert und enthielten eine Reihe von Fragen zu den zehn (Unter-) Prinzipien von Fairwork. Um sich für die Interviews zu qualifizieren, mussten die Arbeiter\*innen über 18 Jahre alt sein und länger als zwei Monate auf der Plattform gearbeitet haben.

## **Das Zusammenführen der einzelnen Forschungsschritte**

Dieser dreifache Ansatz bietet die Möglichkeit, die Behauptungen der Plattformen zu überprüfen und gleichzeitig positive und negative Beweise anhand verschiedener Quellen zu sammeln. Die endgültigen Punktzahlen werden vom Team von Fairwork auf der Grundlage aller drei Nachweisformen gemeinsam festgelegt. Punkte werden nur vergeben, wenn für jede Kategorie eindeutige Beweise vorliegen.

## **Wie wir bewerten**

Jedes der fünf Fairwork Prinzipien ist in zwei Punkte unterteilt: einen ersten Punkt und einen zweiten Punkt, der nur vergeben werden kann, wenn der erste Punkt umgesetzt wurde. Jede Plattform wird mit einer Punktzahl von bis zu 10 Punkten bewertet. Die Plattformen erhalten nur dann einen Punkt, wenn sie die Umsetzung der Grundsätze zufriedenstellend nachweisen können. Die Nichterreichung eines Punktes bedeutet nicht notwendigerweise, dass eine Plattform das betreffende Prinzip nicht einhält. Es bedeutet lediglich, dass wir - aus welchen Gründen auch immer - nicht in der Lage sind, die Einhaltung der Anforderungen nachzuweisen.

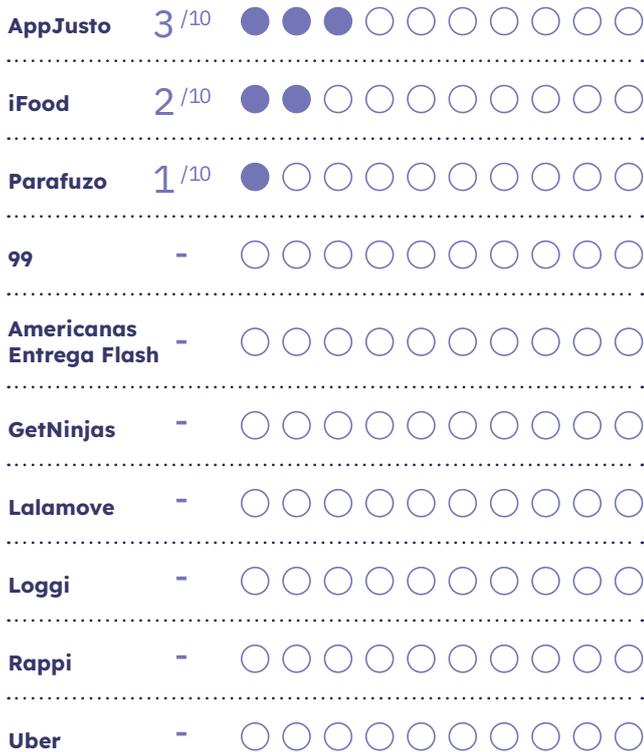
Die Bewertung erfolgt in mehreren Stufen. Zunächst stellt das Team vor Ort die Nachweise zusammen und bewertet sie vorläufig. Die gesammelten Nachweise werden dann an externe Gutachter\*innen zur unabhängigen Bewertung weitergeleitet. Diese Gutachter\*innen sind sowohl Mitglieder der Fairwork Teams in anderen Ländern, als auch Mitglieder des zentralen Fairwork Teams. Sobald die externen Gutachter\*innen ihre Punkte vergeben haben, besprechen alle Gutachter\*innen die Ergebnisse und entscheiden über die endgültige Punktzahl. Diese Bewertungen sowie die Begründungen für die Vergabe oder Nichtvergabe werden dann an die Plattformen zur Begutachtung weitergeleitet. Die Plattformen erhalten dann die Möglichkeit, weitere Nachweise einzureichen, um Punkte zu erhalten, die ihnen ursprünglich nicht zugesprochen wurden. Diese Bewertungen bilden dann die endgültige Jahresbewertung, die in den jährlichen Fairwork Länderberichten veröffentlicht wird.

## ANHANG II:

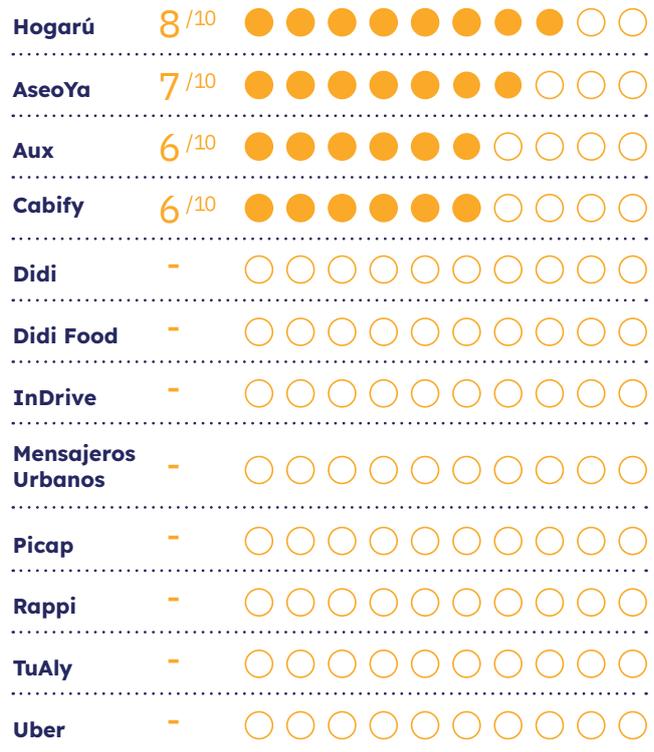
# Länderbewertungen

## NORD- UND SÜDAMERIKA

### Brasilien 2023



### Kolumbien 2023



## Ecuador 2023

DigiTaxi	5 /10	●●●●●○○○○○
AzuTaxi	4 /10	●●●●○○○○○
Cleon App	3 /10	●●●○○○○○○○
PedidosYa	1 /10	●○○○○○○○○○
SuperEasy	1 /10	●○○○○○○○○○
Didi	-	○○○○○○○○○○○
InDrive	-	○○○○○○○○○○○
Rappi	-	○○○○○○○○○○○
Tadá	-	○○○○○○○○○○○
Uber	-	○○○○○○○○○○○

## Mexiko 2023

Cabify	-	○○○○○○○○○○○
Didi	-	○○○○○○○○○○○
Didi Food	-	○○○○○○○○○○○
InDrive	-	○○○○○○○○○○○
Jokr	-	○○○○○○○○○○○
Mercado Libre	-	○○○○○○○○○○○
Rappi	-	○○○○○○○○○○○
Uber	-	○○○○○○○○○○○
Uber Eats	-	○○○○○○○○○○○

## Peru 2023

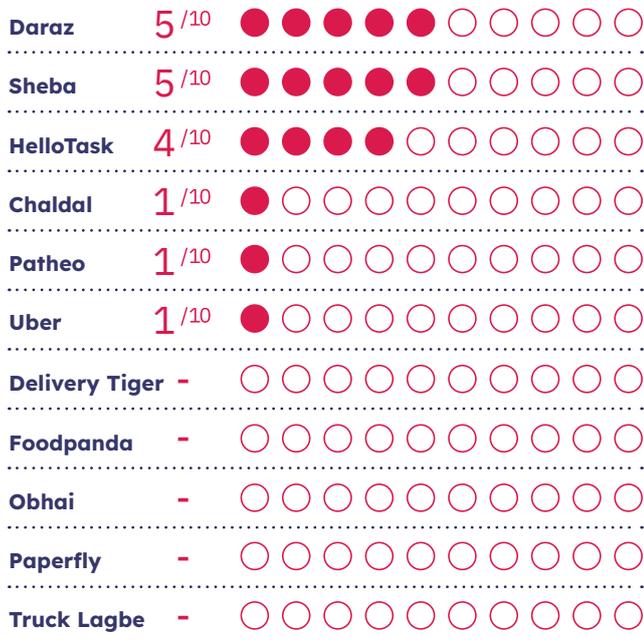
Cabify	1 /10	●○○○○○○○○○
Urbaner	1 /10	●○○○○○○○○○
Chazki	-	○○○○○○○○○○○
Didi	-	○○○○○○○○○○○
Didi Food	-	○○○○○○○○○○○
InDrive	-	○○○○○○○○○○○
InDrive Entregas	-	○○○○○○○○○○○
PedidosYa	-	○○○○○○○○○○○
Rappi	-	○○○○○○○○○○○
Uber	-	○○○○○○○○○○○

## Vereinigete Staaten 2023

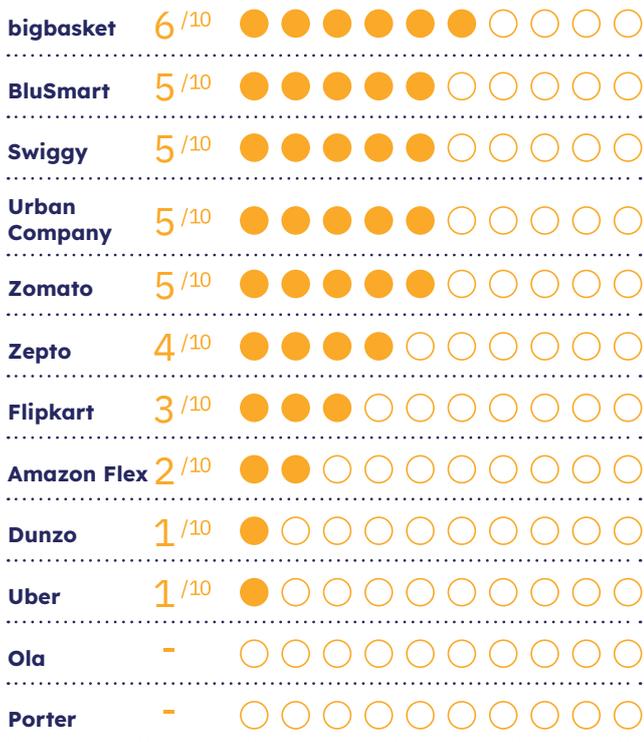
Alto	2 /10	●●○○○○○○○○○
Bluecrew	2 /10	●●○○○○○○○○○
Papa	2 /10	●●○○○○○○○○○
DoorDash	-	○○○○○○○○○○○
EatSreet	-	○○○○○○○○○○○
GrabHub	-	○○○○○○○○○○○
Handy	-	○○○○○○○○○○○
Instacart	-	○○○○○○○○○○○
Lyft	-	○○○○○○○○○○○
Shipt	-	○○○○○○○○○○○
TaskRabbit	-	○○○○○○○○○○○
Uber	-	○○○○○○○○○○○
Wonolo	-	○○○○○○○○○○○

# ASIEN

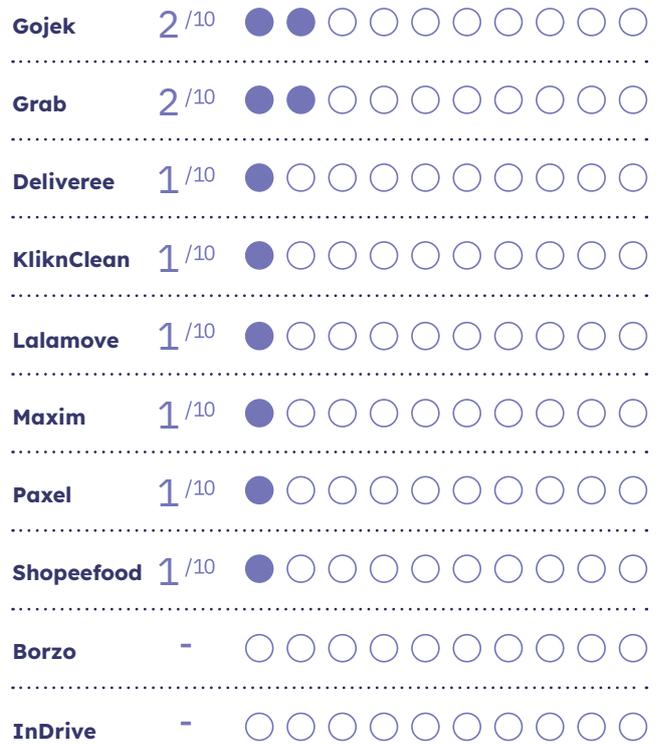
## Bangladesch 2023



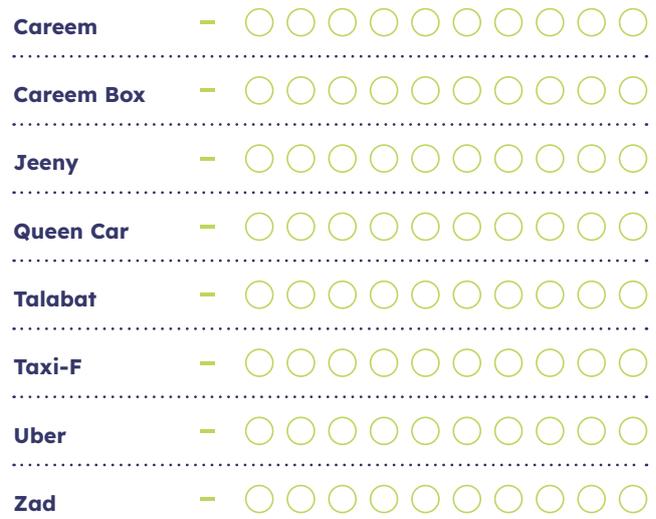
## Indien 2023



## Indonesien 2023



## Jordanien 2023



## Libanon 2023

Bolt	-	<input type="radio"/>												
Gozilla	-	<input type="radio"/>												
InDrive	-	<input type="radio"/>												
TaxiF	-	<input type="radio"/>												
Tofers	-	<input type="radio"/>												
Uber	-	<input type="radio"/>												

## Pakistan 2023

Bykea	-	<input type="radio"/>												
Careem	-	<input type="radio"/>												
Foodpanda	-	<input type="radio"/>												
GharPar	-	<input type="radio"/>												
InDrive	-	<input type="radio"/>												
Uber	-	<input type="radio"/>												

## Philippinen 2023

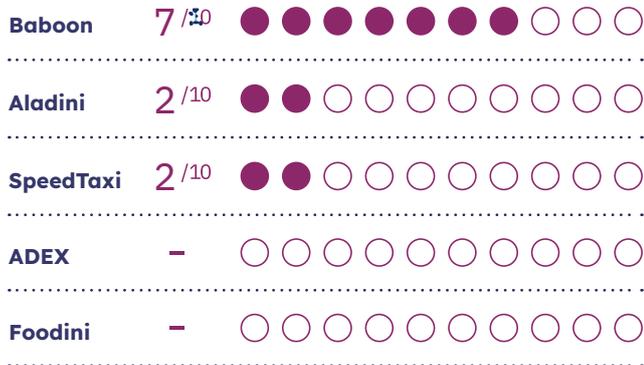
GrabCar (4W)	3 <sup>/10</sup>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>									
GrabExpress /Food	2 <sup>/10</sup>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angkas (2W)	1 <sup>/10</sup>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lalamove	1 <sup>/10</sup>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borzo	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foodpanda	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joyride (2W)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joyride Car	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maxim	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TokTok	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vietnam 2023

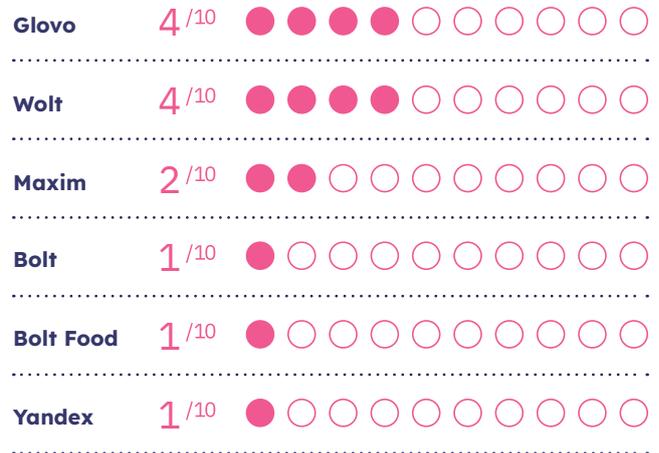
Baemin	-	<input type="radio"/>												
BeBike (Be)	-	<input type="radio"/>												
BeFood (Be)	-	<input type="radio"/>												
bTaskee	-	<input type="radio"/>												
GoFood (Gojek)	-	<input type="radio"/>												
GoRide (Gojek)	-	<input type="radio"/>												
GrabBike (Grab)	-	<input type="radio"/>												
GrabFood (Grab)	-	<input type="radio"/>												
Shopeefood	-	<input type="radio"/>												

# EUROPA

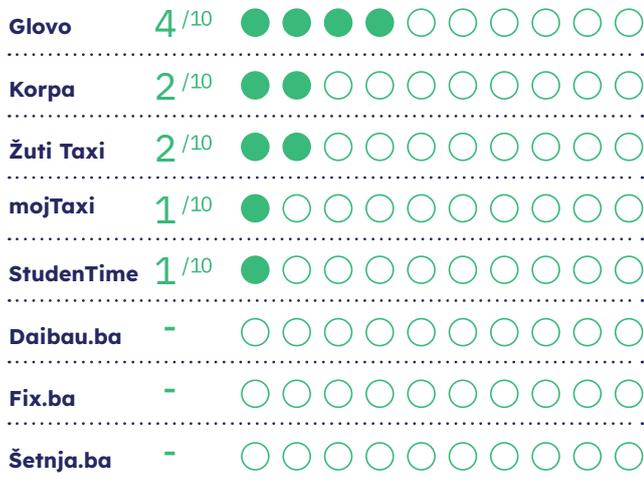
## Albanien 2023



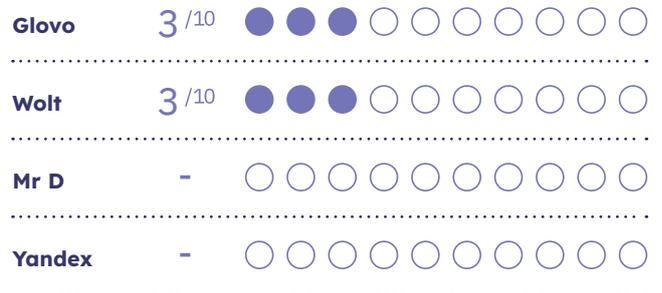
## Georgien 2023



## Bosnien und Herzegowina 2023



## Serbien 2023

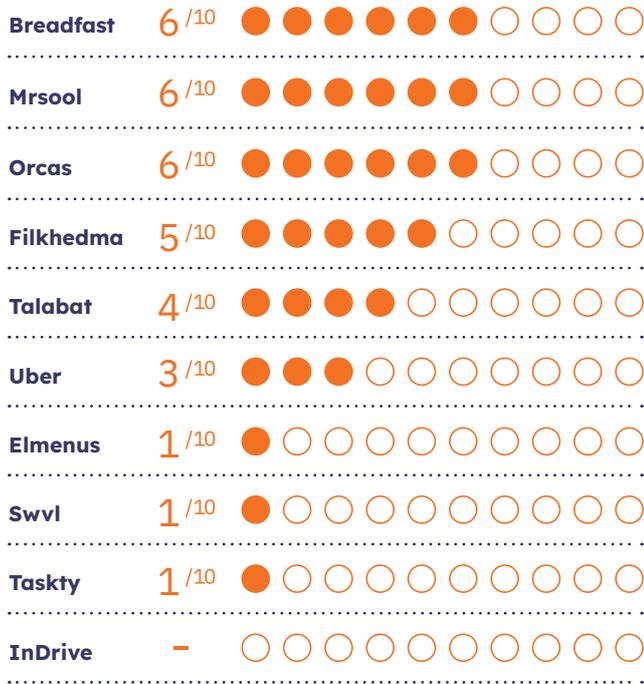


## Großbritannien 2023

Pedal Me	8 /10	● ● ● ● ● ● ● ● ○ ○
Getir	7 /10	● ● ● ● ● ● ● ○ ○ ○
Stuart	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Amazon Flex	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Deliveroo	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Gorillas	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Just Eat	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Free Now	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Task Rabbit	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber Eats	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

# MITTLERER OSTEN UND AFRIKA

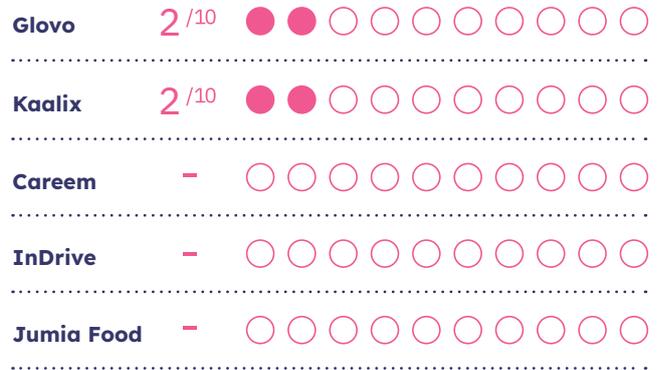
## Ägypten 2023



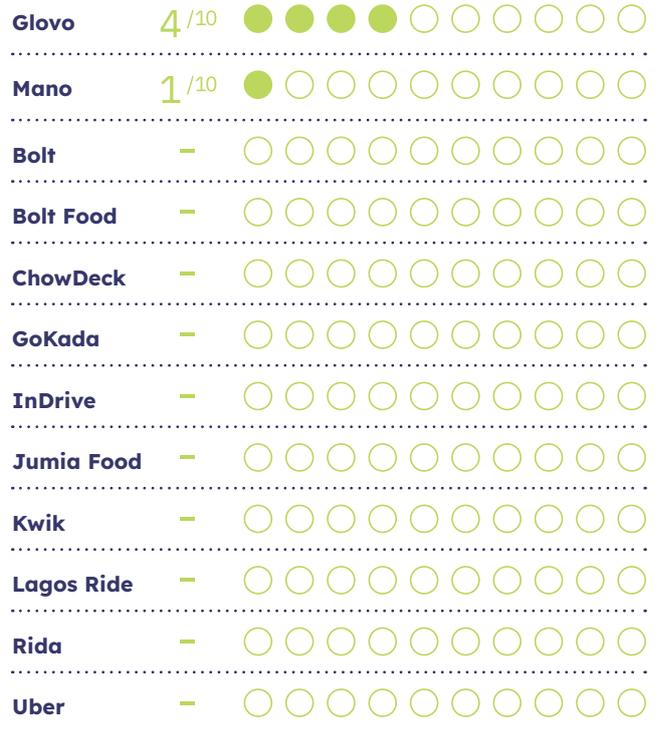
## Kenia 2023



## Marokko 2023



## Nigeria 2023



## Südafrika 2023

Mr D Food	6 /10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○
SweepSouth	6 /10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○
Home+	4 /10	● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber Eats	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

## Tansania 2023

Paisha	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Zanzicab	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Chapride	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Faras	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Fixchap	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
InDrive	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Little Ride	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Moovn	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Piki	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Ping	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Rida	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

## Uganda 2023

Glovo	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
DeliveryYo	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Easy Matatu	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Jumia	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Little	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Lolo	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Quicksend	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Safeboda	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
SPESHO	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Tuko Food Delivery	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

## ANHANG III:

# Änderungen, die Plattformen zugunsten der Arbeiter\*innen vornahmen

Plattformen haben die Möglichkeit, die Bedingungen für ihre Beschäftigten zu verbessern und gleichzeitig weiterhin Einkommensmöglichkeiten zu bieten. In Absprache mit dem Team von Fairwork erklärten sich die folgenden Plattformen bereit, ihre Strategien oder Praktiken zu ändern.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Albanien	4.1	Baboon	Baboon hat Kommunikationskanäle zwischen Management, Disponenten und Mitarbeitern eingerichtet.
Brasilien	1.1	AppJusto	AppJusto hat eine Seite mit detaillierten Daten zur Entlohnung veröffentlicht, die den Mindestlohn, den idealen Mindestlohn und die Kosten für die Arbeiter*innen umfasst. Die Plattform hat auch einen Kosten- und Verdienstrechner für Arbeiter*innen veröffentlicht.
Brasilien	2.1	AppJusto	AppJusto hat im April 2023 eine IZA-Versicherung für alle Arbeiter*innen in allen ihren Lieferungen eingeführt.
Brasilien	2.1	iFood	iFood testet ein Pilotprojekt mit dem Namen „score“, damit Arbeiter*innen, die für einen bestimmten Zeitraum nicht auf der Plattform arbeiten, ihre Position auf der Plattform nicht verlieren.
Brasilien	2.1	Parafuzo	Parafuzo bietet seit dem 1. Juli 2023 kostenlosen Zugang zur Unfallversicherung von SURA an.
Brasilien	3.1	AppJusto	AppJusto hat alle Änderungen am Vertrag in einem Verzeichnis auf GitHub dokumentiert, so dass jede und jeder Zugriff auf alle Versionen der Bedingungen hat.
Brasilien	3.1	iFood	iFood aktualisierte seine Vertragsbedingungen am 7. Juli 2023. Zu den Änderungen gehören eine Frist von 30 Tagen, bevor Vertragsänderungen in Kraft treten, sowie eine Vereinfachung der Rechts- und Gerichtsstandsklausel, die vorsieht, dass die Bedingungen nach brasilianischem Recht geregelt und ausgelegt werden, ohne eine bestimmte Stadt auszuwählen.
Brasilien	3.2	iFood	Die Vertragsbedingungen wurden dahingehend aktualisiert, dass sie eine Frist von 30 Tagen vor Inkrafttreten von Vertragsänderungen vorsehen.
Brasilien	3.2	iFood	Der Vertrag wurde dahingehend aktualisiert, dass er eine Klausel enthält, die besagt, dass Arbeiter*innen nur im Falle eines Missbrauchs der Plattform haftbar sind.
Brasilien	4.1	AppJusto	AppJusto hat die Verträge am 5. Juli 2023 geändert, um zu dokumentieren, wie die Deaktivierungen auf der Plattform funktionieren, und um zu verdeutlichen, dass keine automatischen Sperrungen vorgenommen werden. Die Plattform hat außerdem eine Klausel gegen Diskriminierung in ihre Verträge aufgenommen.
Brasilien	4.2	AppJusto	AppJusto hat auch ein Beschwerdeformular in die App integriert, mit dem die Arbeiter*innen jegliche Art von Diskriminierung melden können. Die Plattform hat sich außerdem verpflichtet, den Quellcode mit Wissenschaftlern auszutauschen, die daran interessiert sind, eine unabhängige algorithmische Prüfung von AppJusto durchzuführen.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Brasilien	4.2	iFood	iFood arbeitet derzeit an einer neuen Richtlinie zur Bekämpfung von Diskriminierung, die in Kürze veröffentlicht werden soll.
Brasilien	4.2	iFood	Die Plattform hat ein Beratungszentrum für psychologische und rechtliche Unterstützung eingerichtet, das Arbeiter*innen, die Opfer von Diskriminierung geworden sind, kostenlos nutzen können.
Brasilien	4.1	Parafuzo	Parafuzo hat einen Kommunikationskanal eingerichtet, über den Fachkräfte Abwesenheiten, Geldstrafen und Bewertungen per E-Mail an <a href="mailto:responsabilidade@parafuzo.com">responsabilidade@parafuzo.com</a> anfechten können und innerhalb von zwei Werktagen eine Antwort vom Unternehmen erhalten. Dieser Kommunikationskanal wurde in die Informationstabelle aufgenommen, die den Nutzungsbedingungen der Plattform beigefügt und den Arbeiter*innen bekannt gegeben wurde.
Cloudwork	1.2	ComeUp	ComeUp hat eine Mindestlohnpolitik in seine Geschäftsbedingungen aufgenommen und eine Richtlinie eingeführt, nach der die Preise für Dienstleistungen über dem Mindestlohn des Wohnortes des/der Beschäftigten liegen müssen. Die Richtlinie wurde in die „Häufig gestellten Fragen“ (FAQ) des Unternehmens und in die Schulungsunterlagen aufgenommen.
Cloudwork	1.2	Terawork	Terawork führte eine Richtlinie über Mindestlöhne ein. Das Unternehmen hat eine Richtlinie eingeführt, nach der die Zahlungen mindestens dem „Mindeststunden-, -tages-, -wochen- oder -monatssatz nach Abzug der bei der Ausführung der Arbeit anfallenden Kosten“ entsprechen müssen.
Cloudwork	2.1	Appen	Appen berichtete über Verbesserungen bei der Verwaltung der Aufgabenverfügbarkeit, einschließlich einer neu gestalteten Aufgabenbörse und Funktionen zur Begrenzung der Anzahl der Bearbeiter*innen, falls die Aufgaben für Projekte bereits verteilt sind.
Cloudwork	2.1	Appen	Arbeiter*innen auf der Appen-Plattform haben Informationen darüber, wie sie auf neue Projekte zugreifen können, wenn sie ihr Profil aktualisieren.
Cloudwork	2.1	Appen	Appen hat einen Prozess eingeführt, der die Anzahl der Aufgaben der Arbeiter*innen begrenzt.
Cloudwork	2.2	ComeUp	Comeup hat seine Nutzungsbedingungen um Klauseln ergänzt, die ein missbräuchliches Verhalten verbieten. Praktiken wie das „Versenden von drohenden, beleidigenden oder diskriminierenden Nachrichten an Verkäufer“ werden nun mit Strafen wie der Löschung des Kontos oder der Sperrung der IP-Adresse des Mitglieds geahndet.
Cloudwork	3.1	ComeUp	ComeUp hat seine Bedingungen geändert und eine Vorankündigungsfrist von 30 Tagen für Vertragsänderungen hinzugefügt. Die Änderungen werden über mehrere Kanäle kommuniziert, die von den Führungskräften zur Kommunikation mit den Arbeiter*innen genutzt werden.
Cloudwork	3.1	Terawork	Terawork änderte seine Allgemeinen Vertragsbedingungen, um eine Kündigungsfrist von 30 Tagen vor Inkrafttreten einer Vertragsänderung einzuführen.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Cloudwork	3.2	Soy Freelancer	Soy Freelancer hat Regeln für die Kündigung von Projekten eingeführt, die Arbeiter*innen Rechte und Garantien geben, wenn sie ihre Teilnahme an einem Auftrag aus bestimmten Gründen und in bestimmten Situationen kündigen (z. B. wegen schlechter Arbeitsbedingungen, Problemen bei der Kommunikation mit dem Kunden, Aufgaben, die ursprünglich nicht vereinbart waren, oder anderen zwingenden Umständen).
Cloudwork	3.2	Terawork	Terawork aktualisierte den Abschnitt mit den häufig gestellten Fragen (FAQ) mit einem Leitfaden, um die Kunden zu ermutigen, die Arbeiter*innen darüber zu informieren, wie ihre Arbeit genutzt werden wird.
Cloudwork	4.1	Appen	Appen berichtete über die Einführung neuer Klauseln in seinen Richtlinien, um das Beschwerdeverfahren zu vereinfachen. Die Arbeiter*innen können sich an ein Schiedsgericht in dem Land wenden, das ihnen am nächsten liegt, oder in einem anderen Land, wenn dies vereinbart wurde, und das Unternehmen übernimmt die anfänglichen Kosten (bis zu 500 US\$) für dieses Verfahren.
Cloudwork	4.1	Soy Freelancer	Soy Freelancer hat das Beschwerdeverfahren in seinen allgemeinen Bedingungen dokumentiert und erklärt, wie Arbeiter*innen verschiedene Situationen im Zusammenhang mit der Bezahlung oder anderen Problemen auf der Plattform beanstanden können. Die Arbeiter*innen können ihre Ansprüche über einen dezidierten E-Mail-Kanal einreichen.
Cloudwork	4.1	Terawork	Terawork aktualisierte seine Nutzungsbedingungen, um summarische Sanktionen nach eigenem Ermessen zu vermeiden, und fügte neue Verfahren hinzu, in denen erklärt wird, wann Disziplinarmaßnahmen ergriffen werden. Zusätzlich wird den Arbeiter*innen nun eine Frist eingeräumt, um die veröffentlichten Inhalte oder die ergriffenen Maßnahmen anzupassen oder zu korrigieren, um die Richtlinien einzuhalten und die Strafe zu vermeiden.
Cloudwork	4.2	ComeUp	ComeUp fügte eine Richtlinie zur Antidiskriminierung hinzu, die diese Art von Verhalten auf der Grundlage von Geschlecht, Rasse, Religion, sexueller Orientierung oder anderen Gründen ausdrücklich verbietet.
Cloudwork	4.2	Terawork	Terawork aktualisierte auch seine „Häufig gestellten Fragen“ (FAQ), in denen die Methoden der Arbeitszuweisung beschrieben werden.
Cloudwork	4.2	Terawork	Terawork hat seine Nutzungsbedingungen um eine Richtlinie gegen Diskriminierung ergänzt.
Cloudwork	5.1	Appen	Appen teilte mit, dass die Bestimmungen über die Entschädigung dahingehend geändert wurden, dass sie das Recht der Arbeiter*innen auf Geltendmachung von Ansprüchen nicht einschränken.
Kolumbien	4.2	Aux	Aux entwickelte eine Richtlinie zur Integration und Antidiskriminierung. Die Richtlinien wurden vorgelegt und mit den Arbeiter*innen erörtert, woraufhin sie Teil der Arbeitsabläufe und Verfahren der Plattform wurden.
Kolumbien	4.2	Cabify	Cabify entwickelte eine Richtlinie zur Integration und Antidiskriminierung. Die Richtlinien wurden vorgelegt und mit den Arbeiter*innen erörtert, woraufhin sie Teil der Arbeitsabläufe und Verfahren der Plattform wurden.
Kolumbien	4.2	Hogarú	Hogarú entwickelte eine Richtlinie zur Integration und Antidiskriminierung. Die Richtlinien wurden vorgelegt und mit den Arbeiter*innen erörtert, woraufhin sie Teil der Arbeitsabläufe und Verfahren der Plattform wurden.
Ecuador	1.1	Asoclim	Asoclim stellt nun sicher, dass die Arbeiter*innen mindestens den örtlichen Mindestlohn nach Abzug der Kosten verdienen, indem die Kosten für die Dienstleistung angehoben wurden.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Ecuador	2.1	Asoclim	Asoclim mildert jetzt aufgabenspezifische Risiken durch freiwillige Mitgliedschaft im nationalen Sozialversicherungssystem
Ägypten	2.1	Breadfast	Breadfast fügte seinen Starterkits zusätzliche Informationen über das "Last-Mile-Team" und Möglichkeiten für Arbeiter*innen, diese Gruppe zu erreichen, hinzu. Das Last-Mile-Team kann Arbeiter*innen, die Unterstützung bei sicherheitsrelevanten Fragen brauchen, zur Seite stehen.
Ägypten	2.1	Orcas	Orcas hat seinen Applikationen eine neue Funktion hinzugefügt, mit der Tutoren Probleme mit Kunden ausdrücken können. Die Plattform wird nun die Risiken der Alleinarbeit durch angemessene Unterstützung abmildern.
Ägypten	3.1	Breadfast	Breadfast hat in seinem Link zur Einstellung von Arbeiter*innen eine Datenschutzrichtlinie hinzugefügt.
Ägypten	3.1	Mrsool	Mrsool hat das für das Unternehmen geltende Recht in den Geschäftsbedingungen an das ägyptische Recht angepasst und wird die Neuigkeiten Anfang 2023 an die Arbeiter*innen weitergeben.
Ägypten	3.1	Orcas	Orcas hat eine Erklärung über die Verwendung personenbezogener Daten neu formuliert, um sie arbeiter*innenfreundlich zu gestalten.
Ägypten	4.2	Breadfast	Breadfast hat in seinem Link zur Einstellung von Mitarbeitern eine Richtlinie gegen Diskriminierung hinzugefügt.
Ägypten	4.2	Filkhedma	Filkhedma begrüßt in seinen Stellenausschreibungen ausdrücklich Menschen mit Behinderungen und fordert sie zu einer Bewerbung auf.
Ägypten	4.2	Mrsool	Mrsool hat seine aktualisierten Nutzungsbedingungen um eine Richtlinie gegen Diskriminierung ergänzt.
Ägypten	5.1	Orcas	Orcas hat einen der Tutoren auf der Plattform als Moderator für die Facebook Gruppe eingesetzt. Sie hat diese neue Entwicklung allen ihren Tutoren mitgeteilt und sichergestellt, dass sie sich unter Wahrung ihrer Anonymität ohne Angst vor Konsequenzen an diese wenden können.
Ägypten	5.1	Orcas	Orcas erklärte sich bereit, eine Gewerkschaft anzuerkennen und in Tarifverhandlungen einzutreten. Die Erklärung ist auf der Internetseite und im Handbuch für Tutoren zu finden.
Georgien	4.2	Wolt	Wolt hat eine Liste von Toiletten für seine Arbeiter*innen zusammengestellt, um seine Arbeiter*innen zu unterstützen und sicherzustellen, dass weibliche Kuriere nicht diskriminiert werden und Zugang zu sanitären Einrichtungen haben.
Indien	1.1	bigbasket	BigBasket hat die Oberfläche seiner App neu gestaltet, um die Transparenz der Zahlungsstruktur zu erhöhen und den Arbeiter*innen einen Überblick über ihren Verdienst zu verschaffen, einschließlich der Kennzeichnung der Mindestauszahlung und der Rückerstattungen, die Arbeiter*innen in Anbetracht ihrer Mindestlohnpolitik erhalten.
Indien	1.1	Urban Company	Urban Company hat zugestimmt, ab dem 1. Oktober 2023 eine monatliche Verdienstgarantie für qualifizierte Partner einzuführen, zunächst in den Kategorien „Salon“ und „Reinigung“.
Indien	1.1	Urban Company	Urban Company hat sich bereit erklärt, einen externen Prüfer zur Überprüfung der Lohnauszahlungen einzusetzen.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Indien	1.1	Urban Company	Urban Company führte eine Sensibilisierungskampagne für ihre Mindestlohnpolitik durch, sowohl in ihren Einführungsschulungen als auch in Fokusgruppen und mit Hilfe ihrer App durch.
Indien	1.2	Urban Company	Urban Company verpflichtet sich, allen Arbeiter*innen eine existenzsichernde Entlohnung zu zahlen.
Indien	2.1	bigbasket	Big Basket hat eine förmliche Richtlinie eingeführt, um zu verhindern, dass Arbeiter*innen ihren Status auf der Plattform verlieren, wenn sie für einen längeren Zeitraum nicht arbeiten.
Indien	2.1	Urban Company	Urban Company hat sich verpflichtet, die den Arbeiter*innen zur Verfügung gestellte Sicherheitsausrüstung ohne zusätzliche Kosten zu verbessern.
Indien	2.1	Zepto	Zepto hat eine förmliche Richtlinie eingeführt, um zu verhindern, dass Arbeiter*innen ihren Status auf der Plattform verlieren, wenn sie für einen längeren Zeitraum nicht arbeiten.
Indien	3.1	BluSmart	Blusmart hat alle vom Team von Fairwork empfohlenen Änderungen an den Bedingungen für Arbeiter*innen vorgenommen, die am 14. August 2023 in Kraft traten, einschließlich einer aktualisierten Datenschutzerklärung, die Einzelheiten über die erhobenen Daten, den Zweck und die Verpflichtung der Plattform zum Schutz der Daten enthält.
Indien	3.1	BluSmart	Blusmart stellt seine Verträge in regionalen Sprachen zur Verfügung, so dass sich die Arbeiter*innen in einer ihnen vertrauten Sprache intensiv mit ihren Vertragsbedingungen auseinandersetzen können.
Indien	3.1	Dunzo	Dunzo hat sich verpflichtet, Verträge in den Regionalsprachen zur Verfügung zu stellen.
Indien	3.1	Swiggy	Swiggy hat eine Datenschutzrichtlinie eingeführt, die Einzelheiten über die erhobenen Daten, ihren Zweck und die Verpflichtung der Plattform zum Schutz dieser Daten enthält.
Indien	3.1	Zomato	Zomato hat den Umfang der Informationen für Lieferpartner definiert und seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen aktualisiert, so dass nun auch Fotos zu den bereitgestellten Informationen gehören.
Indien	3.2	bigbasket	bigBasket hat in seine Vereinbarungen mit Subunternehmern Bestimmungen aufgenommen, die vorschreiben, dass die Arbeiter*innen von Subunternehmern mindestens die gleichen Arbeitsbedingungen erhalten wie die direkt von der Plattform eingestellten Arbeiter*innen.
Indien	3.2	BluSmart	BluSmart hat eine finanzielle Obergrenze für die Haftung der Arbeiter*innen eingeführt.
Indien	3.2	Swiggy	Swiggy hat sich verpflichtet, die notwendigen Klauseln zu den Arbeitsbedingungen, einschließlich eines Verhaltenskodex für Dienstleister und Bestimmungen für Audits und Bewertungen, in die Vereinbarung mit den Subunternehmern aufzunehmen.
Indien	3.2	Urban Company	Urban Company hat sich bereit erklärt, eine Frist von 30 Tagen vor der Einführung von Änderungen einzuhalten und die Arbeiter*innen für die zu diesem Zeitpunkt vorrätigen Verbrauchsmaterialien zu entschädigen. Sie haben auch Klausel 18(b) mit Wirkung vom 30. September 2023 geändert.
Indien	3.2	Urban Company	Urban Company hat sich bereit erklärt, Klausel 3(d)(iv) dahingehend zu ändern, dass in Fällen, in denen ein Arbeiter*innen aufgrund des Verschuldens von Urban Company nicht in der Lage ist, Anfragen zu erfüllen, mit Wirkung vom 30. September 2023 keine Strafe von den Arbeiter*innen erhoben wird.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Indien	3.2	Zepto	Zepto hat in seine Vereinbarungen mit Subunternehmern Bestimmungen aufgenommen, die vorschreiben, dass die Arbeiter*innen von Subunternehmern mindestens die gleichen Arbeitsbedingungen erhalten wie die direkt von der Plattform eingestellten Arbeiter*innen.
Indien	4.1	BluSmart	Blusmart gab den Arbeiter*innen die Möglichkeit, gegen Strafen für die verspätete Rückgabe von Mietfahrzeugen Einspruch zu erheben.
Indien	4.1	Zomato	Zomato hat sich bereit erklärt, eine Klausel in die AGBs aufzunehmen, die besagt, dass die Arbeiter*innen keine Strafen zahlen müssen, wenn sie ihre Bedenken gegenüber dem Team äußern.
Indien	4.2	BluSmart	Blusmart hat sich verpflichtet, eine umfassende Richtlinie zur Bekämpfung von Diskriminierung einzuführen, die Gleichstellung, Antidiskriminierung und Eingliederung umfasst.
Indien	4.2	BluSmart	Blusmart hat sein erstes externes Audit der Aufgabenzuteilungsprozesse durchführen lassen.
Indien	4.2	Swiggy	Swiggy hat sein erstes externes Audit der Aufgabenzuteilungsprozesse durchführen lassen.
Kenia	3.1	Little Delivery	Um die Zugänglichkeit zu verbessern, hat Little Delivery den Standardvertrag zwischen der Plattform und den Fahrer*innen auf der Internetseite veröffentlicht.
Kenia	3.1	Little Ride	Um die Zugänglichkeit zu verbessern, hat Little Ride den Standardvertrag zwischen der Plattform und den Fahrer*innen auf der Internetseite veröffentlicht.
Kenia	4.1	Little Delivery	Little Delivery hat eine eindeutige Erklärung für Arbeiter*innen aufgenommen, die gegen eine Disziplinaentscheidung Einspruch erheben wollen
Kenia	4.1	Little Ride	Little Delivery hat eine eindeutige Erklärung für Arbeiter*innen aufgenommen, die gegen eine Disziplinaentscheidung Einspruch erheben wollen.
Kenia	4.2	Little Delivery	Little Delivery hat seine Geschäftsbedingungen um eine Richtlinie gegen Diskriminierung ergänzt, die ebenfalls auf der Internetseite des Unternehmens zu finden ist. Die Plattform hat sich außerdem verpflichtet, Hindernisse für die gleichberechtigte Teilnahme unterrepräsentierter oder benachteiligter Gruppen, einschließlich Frauen, zu prüfen und zu beseitigen.
Kenia	4.2	Little Ride	Little Ride hat seine Geschäftsbedingungen um eine Richtlinie gegen Diskriminierung ergänzt, die ebenfalls auf der Internetseite des Unternehmens zu finden ist. Die Plattform hat sich außerdem verpflichtet, Hindernisse für die gleichberechtigte Teilnahme unterrepräsentierter oder benachteiligter Gruppen, einschließlich Frauen, zu prüfen und zu beseitigen.

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Kenia	4.2	Glovo	Im Rahmen der Initiative Couriers' Pledge hat Glovo seine Richtlinie zur Bekämpfung von Diskriminierung verbessert, nach der Plattformmitarbeiter*innen nicht aufgrund von Rasse, Geschlecht, Religion, Behinderung, Alter, ethnischer Zugehörigkeit, nationaler Herkunft, Abstammung, sexueller Orientierung und/oder Meinung diskriminiert werden dürfen. Die Richtlinie enthält auch eine Erklärung gegen sexuelle Belästigung.
Kenia	4.2	Glovo	Im Rahmen des Couriers' Pledge hat Glovo eine Initiative mit dem Namen „Project Dada“ für Frauen gestartet, mit dem klaren Ziel, Hindernisse für eine gleichberechtigte Beteiligung unterrepräsentierter oder benachteiligter Gruppen abzubauen. Diese Initiative bietet Frauen aufgrund des Ausmaßes von Gewalt und Belästigung zusätzliche Sicherheit durch einen Notrufknopf.
Marokko	3.1	Glovo	Glovo erklärte sich bereit, seine allgemeinen Geschäftsbedingungen ins marokkanische Arabisch zu übersetzen.
Übersetzung & Transkription	1.1	Creative Words	Creative Words verkürzte das Zahlungsziel von 60 auf 45 Tage.
Übersetzung & Transkription	1.1	Creative Words	Creative Words fügte eine Zeile in die Dienstleistungsvereinbarung (SLA) ein, in der die Richtlinien bei Nichtzahlung beschrieben werden.
Übersetzung & Transkription	1.1	Creative Words	Creative Words fügte dem „Einführungspaket“ für neue Arbeiter*innen auf der Plattform einen Absatz hinzu, in dem erläutert wird, wie die Tarifverhandlungen abgewickelt werden.
Übersetzung & Transkription	2.1	Creative Words	Creative Words hat der Dienstleistungsvereinbarung einen Abschnitt mit Kriterien für die Aufgabenzuteilung hinzugefügt.
Übersetzung & Transkription	2.2	Creative Words	Creative Words hat eine Zeile in das „Einführungspaket“ für neue Arbeiter*innen auf der Plattform aufgenommen, die besagt, dass sie jeden Inhalt, der gegen den Verhaltenskodex verstößt, kennzeichnen werden.
Übersetzung & Transkription	3.1	Creative Words	Creative Words hat eine Zeile in die Dienstleistungsvereinbarung aufgenommen, die eine vierwöchige Benachrichtigungsfrist für alle Vertragsänderungen vorsieht.
Übersetzung & Transkription	3.2	Creative Words	Creative Words hat die Wettbewerbsverbotsklausel gestrichen und in eine projektbezogene Verpflichtung umgewandelt, wonach die Plattform in die Kommunikation mit dem Kunden einbezogen werden muss.
Übersetzung & Transkription	4.1	Creative Words	Creative Words hat der Dienstleistungsvereinbarung einen Abschnitt hinzugefügt, in dem die Vorgehensweise bei der Deaktivierung des Profils beschrieben wird.
Übersetzung & Transkription	4.1	Creative Words	Creative Words hat die Dienstleistungsvereinbarung um einen Abschnitt ergänzt, in dem beschrieben wird, wie das Einspruchsverfahren abläuft, wenn Beschäftigte sich über Änderungen beschweren möchten, welche Schritte einzuleiten sind und welche Richtlinien für das Projektmanagement gelten.
Übersetzung & Transkription	4.1	Creative Words	Creative Words hat dem „Einführungspaket“ für neue Arbeiter*innen auf der Plattform einen Hinweis hinzugefügt, der klarstellt, dass das Einspruchsverfahren auch außerhalb der Plattform verfügbar ist.
Übersetzung & Transkription	4.2	Creative Words	Creative Words hat eine Zeile in die Einführungsunterlagen aufgenommen, die besagt, dass die Arbeiter*innen vor jeder Änderung, welche die Methodik der Aufgabenzuteilung betreffen, konsultiert werden.
Übersetzung & Transkription	4.2	Creative Words	Creative Words hat jeden Verweis auf das Gesetz aus dem Verhaltenskodex entfernt, wenn es darum geht, welche Diskriminierungen nicht akzeptiert werden (frühere Formulierungen implizierten, dass nur illegale Diskriminierungen verboten sind).

Land	Prinzip	Plattform	Verpflichtung/Maßnahme
Übersetzung & Transkription	5.1	Creative Words	Creative Words hat einen Abschnitt in den Verhaltenskodex aufgenommen, in dem klargestellt wird, dass das in der Dienstleistungsvereinbarung beschriebene Schlichtungsverfahren der Internationalen Handelskammer nicht an die Stelle von Tarifverhandlungen tritt.
Übersetzung & Transkription	5.2	Creative Words	Creative Words hat dem Verhaltenskodex einen Abschnitt hinzugefügt, in dem die Bereitschaft erklärt wird, eine Arbeiter*innenvertretung anzuerkennen und Tarifverhandlungen zu führen.
Tansania	3.1	Paisha	Paisha hat sowohl in der App als auch online eine Erklärung zum Schutz der Privatsphäre bzw. zum Datenschutz veröffentlicht. Diese sind nun auch in Suaheli als auch in Englisch auf der Internetseite zu finden.
Tansania	4.1	Paisha	Paisha hat eine Rechtsbehelfsbelehrung in die Geschäftsbedingungen aufgenommen, die es den Fahrern ermöglicht, gegen disziplinarische Entscheidungen oder Beschwerden, die ihre Arbeit betreffen, Einspruch zu erheben. Diese ist auch auf der Internetseite zu finden.
Tansania	4.2	Paisha	Paisha hat eine Richtlinie gegen Diskriminierung auf ihrer Internetseite veröffentlicht.
Tansania	Allgemein	Paisha	Paisha hat für seinen Hauptpartner Vodacom eine eigene Internetseite eingerichtet, um die Lesbarkeit der AGB, des Datenschutzes und der Antidiskriminierungsrichtlinien zu verbessern.
Vereinigtes Königreich	2.1	Stuart	Stuart hat angekündigt, bei Unfällen beschädigte Ausrüstungen kostenlos zu ersetzen, und hat ein System eingeführt, bei dem Kuriere ihre Ausrüstungen kostenlos ersetzen können, wenn diese innerhalb eines Jahres defekt, beschädigt oder abgenutzt sind.
Vereinigtes Königreich	2.2	Stuart	Stuart hat das Versicherungsangebot für die Fahrer*innen - unter Beibehaltung der Verträge für Selbstständige - erheblich erweitert und bietet nun neben dem Krankengeld auch ein breites Spektrum an Unterstützungleistungen an, darunter Zugang zu einem Online-Hausarzt, Physiotherapie und Unterstützung bei psychischen Problemen.
Vereinigtes Königreich	3.1	Stuart	Stuart stellt Zusammenfassungen von Vertragsänderungen in englischer Sprache für Laien zur Verfügung, um sicherzustellen, dass die Fahrer*innen sie verstehen können.
Vereinigtes Königreich	4.1	Getir	Getir hat Änderungen an der Disziplinarpolitik vorgenommen, um den Arbeiter*innen zu verdeutlichen, dass sie die Möglichkeit haben, ein Berufungsverfahren einzuleiten. Freistellungsklauseln wurden aus den Unterlagen für das Disziplinarverfahren gestrichen.
Vereinigtes Königreich	4.1	Stuart	Stuart hat eine neue Funktion für die Unterstützung von Fahrer*innen eingeführt, durch welche die durchschnittliche Antwortzeit um zwei Drittel gesenkt werden konnte.
Vereinigtes Königreich	5.1	Pedal Me	Das Prinzip der freiwilligen Anerkennung wurde akzeptiert und PedalMe verhandelt nun über die Einzelheiten.
USA	3.1	Papa Pals	Papa hat sich verpflichtet, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Datenschutzrichtlinie und die Endnutzervereinbarung der Plattform bis Ende des Jahres in die spanische Sprache zu übersetzen.
USA	3.2	Papa Pals	Papa hat sich verpflichtet, den Wortlaut seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen dahingehend zu ändern, dass den Arbeiter*innen eine angemessene Ankündigungsfrist eingeräumt wird, bevor Änderungen an den Allgemeinen Bedingungen vorgenommen werden.
USA	5.1	Papa Pals	Papa hat sich bereit erklärt, seinen Verhaltenskodex zu aktualisieren und darin einen Passus aufzunehmen, der eine Richtlinie zum Verzicht auf Disziplinierungsmaßnahmen für den Fall vorsieht, dass die Beschäftigten beschließen, sich gewerkschaftlich zu organisieren, und diese Richtlinie bis Ende des Jahres mit den Beschäftigten zu teilen.

## ANHANG IV:

# Illustrationen zu den Fairwork Prinzipien

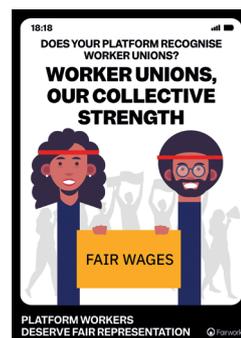
### Kolumbien



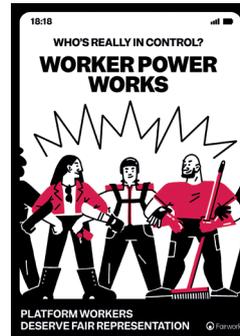
### Ägypten



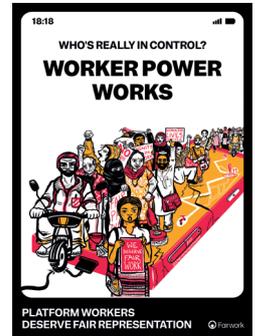
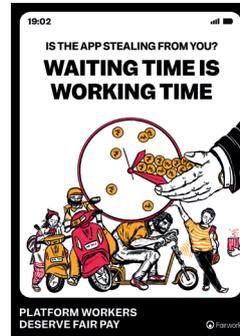
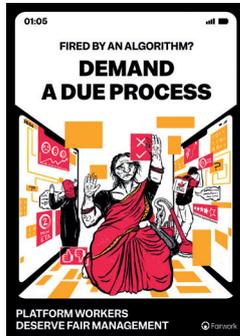
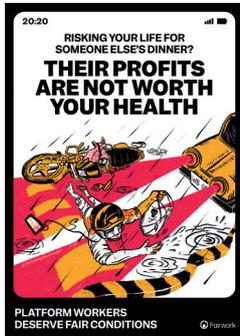
### Ghana



## Weltweit



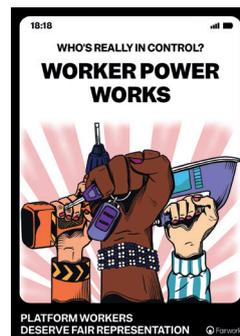
## Indien



## Indonesien



## Südafrika



## FUSSNOTEN

1. Nach Angaben von Stringer (2023) wurden mehr als 240.000 Arbeitsplätze im Technologiesektor abgebaut. Stringer, A. & Corral, C. (2023). 'A Comprehensive List of 2023 Tech Layoffs', Techcrunch. Erhältlich unter: <https://techcrunch.com/2023/11/14/tech-layoffs-2023-list/>
2. Aloisi, A., & De Stefano, V. (2022). *Your boss is an algorithm: Artificial intelligence, platform work and labour* (First edition.). Hart Publishing. <https://doi.org/10.5040/9781509953219>
3. Fairwork (2023). *Fairwork Cloudwork Bewertungen 2023: Work in the Planetary Labour Market*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-cloudwork-ratings-2023-work-in-the-planetary-labour-market/>
4. Fairwork (2023). *Fairwork Cloudwork Bewertungen 2023: Work in the Planetary Labour Market*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-cloudwork-ratings-2023-work-in-the-planetary-labour-market/>
5. Mutandiro, K. (2023). 'Ride-hailing unions in Africa are struggling for traction', Rest of World. <https://restofworld.org/2023/gig-driver-unions-africa/>
6. Salam, S (2023). 'Uber drivers strike in New York after company blocks raises and fare hikes', The Guardian. Erhältlich unter: <https://www.theguardian.com/technology/2023/jan/05/uber-drivers-strike-over-raises-new-york-city>  
Dourado, M. L. (2023). 'Gig workers stage 24-hour walkout targeting Uber and DiDi's 99', The Brazilian Report. Erhältlich unter: <https://brazilian.report/liveblog/politics-insider/2023/05/15/uber-99-driver-protest/>  
Counterfire (2023). 'London couriers shut down UberEats to protest pay cut – News from the Frontline', Counterfire. Erhältlich unter: <https://www.counterfire.org/article/london-couriers-shut-down-ubereats-to-protest-pay-cut-news-from-the-frontline/>
7. Fairwork (2023) 'Serbian Wolt Couriers Protests: What sets them apart from Europe's unrest?'. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/blog/serbian-wolt-couriers-protests-what-sets-them-apart-from-europes-unrest/>
8. Business Outlook India (2023). 'Swiggy Workers' Strike Over Change In Payouts Enters Third Day'. Erhältlich unter: <https://business.outlookindia.com/news/swiggy-workers-strike-over-change-in-payouts-enters-third-day>
9. Dasgupta, S. 'Urban Company Workers Protest Job Losses After Blocked IDs, 'Unrealistic' Rating Requirements', The Wire. Erhältlich unter: <https://thewire.in/labour/urban-company-workers-protest-job-losses-after-blocked-ids-unrealistic-rating-requirements>
10. Shenker, J. (2023) 'To them, we are like robots. The things that make us human are ground out of you': the inside story of a strike at Amazon', The Guardian. Erhältlich unter: <https://www.theguardian.com/technology/2023/jul/29/to-them-we-are-like-robots-inside-story-of-a-strike-at-amazon>
11. Ormerod, A. G. (2023) 'Last-mile delivery is so normalized that we can't see the endgame approaching', Rest of World. Erhältlich unter: <https://restofworld.org/2023/newsletter-latin-america-last-mile-delivery-2023/>
12. Cantrill, A., Kandemir, A., Tan, G. (2022), 'Rapid-Delivery Startup Getir Buys Rival Gorillas in \$1.2 Billion Deal', Bloomberg. Erhältlich unter: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2022-12-09/getir-buys-quick-commerce-rival-gorillas-in-1-2-billion-deal#xj4y7vzkg>
13. Warwick Business School (2023) 'Has the day of reckoning for the gig economy arrived?'. Erhältlich unter: <https://www.wbs.ac.uk/news/has-the-day-of-reckoning-for-the-gig-economy-arrived/>
14. Glovo (2023) 'Reflecting on Two Years of the Couriers Pledge'. Erhältlich unter: <https://about.glovoapp.com/stories/two-years-of-the-couriers-pledge/>
15. Urban Company (no date) 'ESG Impact'. Erhältlich unter: <https://blog.urbancompany.com/esg-impact/>
16. Fairwork (2023) 'Fairwork India Report 2023: Examining working conditions of workers on digital labour platforms'. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/blog/fairwork-india-report-2023-examining-working-conditions-of-workers-on-digital-labour-platforms/>
17. Uber Investor (2023) Uber Announces Results for Third Quarter 2023. Erhältlich unter: <https://investor.uber.com/news-events/news/press-release-details/2023/Uber-Announces-Results-for-Third-Quarter-2023/default.aspx>
18. Taylor, J. (2022) 'Deliveroo quits Australia citing 'challenging economic conditions'', The Guardian. Erhältlich unter: <https://www.theguardian.com/business/2022/nov/16/deliveroo-quits-australia-citing-challenging-economic-conditions>
19. Malik, Y. (2023) 'Grab sets free cash flow target, posts first adjusted core profit', Reuters. Erhältlich unter: <https://www.reuters.com/markets/asia/grab-sets-free-cash-flow-target-posts-first-adjusted-core-profit-2023-11-17/>
20. Richard Heeks, Mark Graham, Paul Mungai, Jean-Paul Van Belle & Jamie Woodcock (2021) *Systematic evaluation of gig work against decent work standards: The development and application of the Fairwork framework*, The Information Society, 37:5, 267-286, DOI: 10.1080/01972243.2021.1942356
21. Fairwork (2022) *GPAI Fairwork AI Principles 2022*. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/Principles/ai/>
22. Fairwork (2023) *GPAI Fairwork AI Principles*. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/Principles/ai-Principles/>

23. Cant C, Graham M, Ustek Spilda F, et al. (2023) *AI for Fair Work: From Principles to practices*. Paris: Global Partnership on Artificial Intelligence.
24. Fairwork (2023). *Fairwork AI Ratings 2023: The Workers Behind AI at Sama*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-ai-ratings-2023-the-workers-behind-ai-at-sama/>
25. Fairwork (2023) *Cloudwork (Online Work) Principles*. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/Principles/cloudwork-Principles/>
26. *Der Handbuch Vefür rbraucher ist erhältlich unter: Fairwork (2023) Fairwork Translation and Transcription Platform Ratings 2023*. Erhältlich unter: <https://fair.work/tt-handout-2023>
27. Fairwork (2023). *Fairwork Translation and Transcription Platform Ratings*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-translation-transcription-platform-ratings-2023/>
28. Fairwork (2023). *Gender and Platform Work: Beyond Techno-solutionism*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/gender/>
29. Gebrial, D. (2022). Racial platform capitalism: Empire, migration and the making of Uber in London. *Environment and Planning, A*, [Online] 308518. Rosenblat, A., Levy, K. E., Barocas, S., & Hwang, T. (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. [Online] erhältlich unter: <https://doi.org/10.1002/poi3.153>
30. Tyagi, M. (2021) 'A Note on Our Commitment to Increase Women Delivery Partners in Our Fleet', Swiggy.com. Erhältlich unter: <https://blog.swiggy.com/2021/10/20/a-brief-note-on-our-commitment-to-increase-women-delivery-partners-in-our-fleet/>
31. International Labour Organization (2023) '7.3 Effects on gender pay-gaps' *Minimum wage policy Guide. 2023*. Erhältlich unter: [https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/monitoring/WCMS\\_473657/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/monitoring/WCMS_473657/lang--en/index.htm)
32. Gebrial, D. (2022). Racial platform capitalism: Empire, migration and the making of Uber in London. *Environment and Planning, A*, [Online] 308518. Rosenblat, A., Levy, K. E., Barocas, S., & Hwang, T. (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. [Online] erhältlich unter: <https://doi.org/10.1002/poi3.153>
33. *Fairwork Union Directory: Fairwork (2023) Unions & Workers' Associations*. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/unions/>
34. *Fairwork's useful tools for workers and advocates: Fairwork (2023) Resources and Tools*. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/engage/resources-and-tools/>
35. Fairwork (2023) 'African Platform Manager Workshop: A new Strategy of engagement to secure pro-worker changes in the platform economy.' Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/blog/reflecting-on-the-african-platform-manager-workshop-a-new-strategy-of-engagement-to-secure-pro-worker-changes-in-the-platform-economy/>
36. Egyptian Streets (2023) 'Demanding Fairness: Towards Better Conditions for Egypt's Digital Platform Workers'. Erhältlich unter: <https://egyptianstreets.com/2023/04/02/demanding-fairness-towards-better-conditions-for-egypts-digital-platform-workers/#:~:text=In%20August%202022%2C%20Egypt's%20Ministry,six%20million%20people%20in%20Egypt.>
37. *The Rajasthan Platform Based Gig Workers (Registration and Welfare) Bill (2023)*. The Rajasthan Legislative Assembly. Bill No. 30. Erhältlich unter: [https://aioe.in/wp-content/uploads/2023/09/Gig\\_Workers\\_Bill\\_2023\\_1690274461.pdf](https://aioe.in/wp-content/uploads/2023/09/Gig_Workers_Bill_2023_1690274461.pdf)
38. Saini, S (2023) 'Rajasthan outlines plan for gig workers' welfare', *Hindustan Times*. Erhältlich unter: <https://www.hindustantimes.com/india-news/rajasthan-plans-welfare-access-for-gig-workers-proposes-fine-up-to-1-crore-on-errant-aggregators-101682534795170.html>
39. This draft legislation can be found in the *Fairwork Pakistan 2023 report: Fairwork (2023). Fairwork Pakistan Ratings 2023: Labour Standards in the Platform Economy*. Oxford, United Kingdom: Oxford Internet Institute. Erhältlich unter: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-pakistan-ratings-2023-labour-standards-in-the-platform-economy/>
40. Richard Heeks, Mark Graham, Paul Mungai, Jean-Paul Van Belle & Jamie Woodcock (2021) *Systematic evaluation of gig work against decent work standards: The development and application of the Fairwork framework*, *The Information Society*, 37:5, 267-286, DOI: 10.1080/01972243,2021.1942356

# Anerkennung und Finanzierung

Fairwork ist ein Projekt, das vom Oxford Internet Institute, University of Oxford und dem Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) koordiniert wird, und stützt sich auf das Fachwissen und die Erfahrung von Mitarbeiter\*innen des Access to Knowledge for Development Center (A2K4D) an der American University in Cairo's School of Business, der Audencia Business School, des Center for Development Evaluation and Social Science Research (CREDI), des Center for Health Consultation and Community Development (CHD), des Centre for Labour Research, des CIPG Innovation Policy Governance, des CREDI, der De La Salle University, des FLACSO-Ecuador, des Institute for a Fair Economy, International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), International University of Rabat, iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Luigj Gurakuqi University of Shkodër, Observatorio de Plataformas Perú, Phenix Center for Economics & Informatics Studies, Pollicy, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, TEDIC, The Policy Initiative, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Católica del Uruguay, Universidad Complutense de Madrid, Universidad del Rosario, University of California College of the Law, San Francisco, University of Manchester und University of São Paulo.

## **Autor\*innen:**

Adam Badger, Anjali Krishan und Mark Graham.

## **Team von Fairwork:**

Jana Ababneh, Eisha Afifi, Wirawan Agahari, Pablo Aguera Reneses, Iftikhar Ahmad, Tariq Ahmed, Shamarukh Alam, María Belen Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Oğuz Alyanak, Hayford Amegbe, Branka Andjelkovic, Marcos Aragão, María Arnal, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Sami Atallah, Tat Chor Au-Yeung, Ahmad Awad, Razan Ayesha, Adam Badger, Meghashree Balaraj, Joshua Baru, Ladin Bayurgil, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Wasel Bin Shadat, Virgel Bingham, Ameline Bordas, Maren Borkert, Álvaro Briaes, Lola Brittain, Joe Buckley, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eiser Carnero Apaza, Eduardo Carrillo, Maria Catherine, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Ana Chkareuli, Andrea Ciarini, Antonio Corasaniti, Pamela Custodio, Adriansyah Dhani Darmawan, Olayinka David-West, Luisa De Vita, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Brikena Kapisyzi Dionizi, Ha Do, Matías Dodel, Marta D'Onofrio, Elvira Drishti, Veena Dubal, James Dunn-Willimason, Khatia Dzumukashvili, Pablo Egaña, Dana Elbashbishy, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Úrsula Espinoza Rodríguez, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke,

Sandra Fredman, Farah Galal, Jackeline Gameleira, Pía Garavaglia, Chana Garcia, Michelle Gardner, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Eloísa González, Mark Graham, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Francisca Gutiérrez Crocco, Seemab Haider, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Sopo Japaridze, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Víctor Manuel Hernández López, Nur Huda, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Francisco Ibáñez, Neema Iyer, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Abdul Bashiru Jibril, Ermira Hoxha Kalaj, Raktima Kalita, Revaz Karanadze, Zeynep Karlidağ, Lucas Katera, Bresena Dema Kopliku, Maja Kovac, Zuzanna Kowalik, Anjali Krishan, Martin Krzywdzinski, Amela Kurta, Ilma Kurtović, Morad Kutkut, Tobias Kuttler, Arturo Lahera-Sánchez, Jorge Leyton, Annika Lin, Georgina Lubke, Bilahari M, Raiyaan Mahbub, Wassim Maktabi, Oscar Javier Maldonado, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Marà, Ana Flavia Marques, Margreta Medina, Rusudan Moseshvili, Jamal Msami, Karol Muszyński, Hilda Mwakatumbula, Beka Natsvlshvili, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Chau Nguyen Thi Minh, Sidra Nizambuddin, Claudia Nociolini Rebecchi, Bonnita Nyamwire, Mitchell Ogolla, Oluwatobi A. Ogunmokun, Frederick Pobee, Daviti Omsarashvili, Caroline A Omware, Nermin Oruc, Christian Nedu Osakwe, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, María Inés Martínez Penadés, Leonhard Plank, Frederick Pobee, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Jayvy R. Gamboa, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Ambreen Riaz, Alberto Riesco-Sanz, Nagla Rizk, Moisés K. Rojas Ramos, Federico Rosenbaum Carli, Cheryll Ruth Soriano, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Murali Shanmugavelan, Aditya Singh, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Anna Sting, Isabella Stratta, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Mubassira Tabassum Hossain, Tasmeena Tahir, Ainan Tajrian, Dinh Thi Chien, Kiko Tovar, Funda Ustek Spilda, Jonas Valente, Giulia Varaschin, Daniel Vizuete, Annmercy Wairimu, Jing Wang, Robbie Warin, Nadine Weheba, Katie J. Wells, Anna Yuan and Sami Zoughaib.

## **Editor:**

David Sutcliffe

### Bitte zitieren als:

Fairwork (2024) Fairwork Annual Report 2023: Die Lage der globalen Plattformökonomie Oxford, United Kingdom; Berlin, Germany.

*Dieser Bericht enthält Abschnitte, die mit anderen Fairwork-Berichten übereinstimmen, insbesondere den Fairwork-Rahmen, Teile des Abschnitts „Auswirkungen und nächste Schritte“ und des Anhangs.*

### Gestaltung des Reports:

One Ltd.

### Kommunikation und Satz:

Navneet Gidda, Pablo Aguera Reneses, Creative Mouse.

### Fördermittelgeber:

Diese Publikation ist das Resultat einer von der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) finanzierten Forschung im Auftrag des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ).

### Besonderer Dank an:

Joanna Barlow, Maily Gills, Caroline Hampshire, Lucy Hennings, Philip Hind, Mark Malbas, Victoria Nash, Katia Padvalkava, Roz Pacey, Duncan Passey, Sara Spinks und David Sutcliffe von der Universität Oxford für ihre umfassende administrative Unterstützung des Projekts seit seiner Einführung. Das Projektteam ist Shakhlo Kakharova, Kirsten Schuettler und Lukas Sonnenberg von der GIZ sehr dankbar für ihre kontinuierliche Unterstützung und Anleitung, während wir unsere Arbeit in die nächste Phase bringen. Schließlich möchten wir einer großen Anzahl von Arbeiter\*innen und Plattformmanagern in aller Welt dafür danken, dass sie sich die Zeit genommen haben, uns bei der Erstellung unserer Bewertungen zu helfen. Die gesamte Arbeit an diesem Projekt wurde nicht nur von unserem Forschungsteam geleistet, sondern auch von den Interessengruppen, auf die sich unsere Bewertungen letztlich auswirken.

### Erklärung zu Interessenkonflikten:

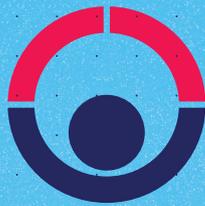
Keiner der Forscher steht in irgendeiner Verbindung zu einer der Plattformen, und die durchgeführten Arbeiten wurden weder von einer Plattform noch von einem anderen Unternehmen finanziell oder durch Sachleistungen unterstützt, und wir erklären, dass kein Interessenkonflikt besteht.

### EINE KOOPERATION ZWISCHEN



### GEFÖRDERT VON:





Fairwork

## Weitere Informationen:

 [fair.work](https://www.fair.work)

 [info@fair.work](mailto:info@fair.work)

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://twitter.com/TowardsFairWork)