

SJARREL DE CHARON

DE ACHTERKANT  
VAN FACEBOOK

8 MAANDEN IN DE HEL

2019 Prometheus Amsterdam

# 1

Message: Ik vind het leuk om te voetballen met dode dieren, maar ik hou niet van voetbal. Van mij mogen alle voetballers doodgaan aan kanker.

Hjkkb je kankermoeder kk kaaschaaf kk jood

Alles onder de 11 is voor papa zelf

Ik hou van deze stad, de stad is verslavend en ik kan niet meer zonder haar. Ik hou van mijn Späti met z'n halve liters Sternie voor 80 cent. Van de U-Bahn-muzikanten, van het ondefinieerbare Kottbusser Tor, mijn Kottie, het centrum van het universum, van die tiptop geklede zeventigjarige man die nog wekelijks in de Berghain te vinden is en nooit in de rij hoeft te staan, van Stalins Badezimmer (de Karl-Marx-Allee), het Tempelhofer Feld, der rote Wedding, Oranienstrasse met z'n s036 en Roses. Ik hou ervan dat ik 's zomers met 32 graden in de U-Bahn stap met een flesje wodka, een skibril op mijn neus en groen gelakte nagels en niemand die met z'n ogen knippert.

Ik hoef niet elke nacht naar de Berghain, Kater Blau

of Kumpelnest met z'n travestietenpubliek, maar het is een geruststellende gedachte dat het kan. Berlijn is mijn eindstation.

Berlijn is geen Rome, Parijs of Amsterdam, Berlijn is rauw, zoals een *Volkskrant*-columnist schreef: 'een stad die lelijk durft te zijn'. Je hebt er iets mee, of je vindt het verschrikkelijk.

Een Amsterdamse vriendin die voor het eerst in de stad was, had bij aankomst op Tegel Airport haar oordeel al klaar: 'Wat een armoedig zootje.' De volgende vijf dagen werd het er niet beter op. Wachtend op de u8 op Kottbusser Tor bereikten we het dieptepunt. Ontzet schreeuwde ze uit: 'Mijn god, daar zit iemand z'n behoefte te doen!'

Ze is nooit meer teruggekomen.

Heel soms ga ik terug naar 0031. Ik heb geen liefde meer voor Nederland na mijn Facebook-avontuur. Natuurlijk mis ik mijn vriendinnen en vrienden, maar mijn beleving van mijn land van herkomst '*hat sich geändert*'. Achter die vaderlandse gezichten, de aangeharkte tuintjes en de schoongespoten gevels zie ik verborgen haat en afgunst en blinde, ongefundeerde, irrationele woede.

Jij moet je bek houden ga lekker dood gek jongen alle Marokkaanen sporen allemaal niet allemaal gek gaan lekker naar Bos lekker verkracht worden met Geert Wilders gekke wijfen met je lelijke hoofddoeken je bek stinkt echt je bent slet vies pedo je lijkt

op en paard Marokkaanen moet gewoon eruit of ga lekker dood domme wijfen Marokkaanse onderop vies kind Geert Wilders is de beste iedereen op rotten naar hun eigen land dus beter hou je bek dicht vies sletten beter ga poepen of zo stinkt uit je bek Geert is beste klaar hij mag zegen wat hij wilt zeggen domme Marokkaanen ga naar Bossen met Geert Wilders ga lekker dood zeg je vies slet onder op vies rot Marokkaanen lekker naar je stomme land Dome land Nederlands is beter dan stomme Marokkaanen

Stel je voor: om acht uur 's ochtends begin je met je werk, je zet de computer aan en logt in. Je bekijkt als eerste je mail. Dat is verplicht, want Facebook kan op elk beleid wijzigingen doorgevoerd hebben, een golf van haat verwachten, of het moet op scherp staan omdat er ergens op de wereld een terreuraanslag is gepleegd.

*Geert Wilders (PvV) called for a demonstration against the Islam on January 20th 2018 in Rotterdam*

- *Historically, these situations (Elections/SinterklaasIntocht) have ignited extreme Hate Speech and Counter Speech on the Facebook platform.*
- *For Risk Mitigation purposes we want to provide all Dutch reps with context, extra info and guidelines on how to communicate questions/trends.*
- *Please post any trend (10 tickets or more) you*

*see in the designated market group in SRT and tag A.R. (follow usual guidelines as well as described in group).*

- Don't only focus on this Saturday. Most content that will be about this topic will be flowing in on Sunday and Monday.*
- If there is any doubt about content – please discuss with your SME before taking action. Use the usual guidelines to Pass to SME*

De eerste twee uur van je shift breng je vervolgens door met het verwerken van *high priority*-tickets. Om acht uur 's ochtends zie je dan de meest shockerende teksten, beelden en video's. Bijvoorbeeld van zelfbeschadigingen ('*1 like is one cut*', '*1 like is one hour not eating*', '*stop reporting me you fuckers! 10 cuts!!!*'), zelfmoordvideo's en dreigen met suïcide. De zogenaamde 'challenges'.

Heb je wel eens een video gezien van een executie? Een onthoofding? Een vrouw die publiekelijk gestenigd wordt? Een krijsende man, smekend om zijn leven, wiens handen en vervolgens voeten met een machete afgehakt worden? Een jonge Pakistaanse vrouw die van haar scooter af getrokken wordt, met benzine overgoten en daarna levend verbrand, omdat ze een korte broek aanheeft? Een filmpje van een broodmager pubermeisje dat zichzelf in haar arm snijdt totdat de spieren zichtbaar zijn? Heb je op Facebook, Google, Twitter of Instagram wel eens gezocht op #mia, #ana,

#thinspiration, #sue, #secretsociety123 of #abcdiet?

Dit is vijf dagen per week, de eerste twee uren van de dag, de wereld van een Facebook/Instagram-content moderator.

Om tien uur ga je verder met de ‘normale’ *content moderation queue*: haat, pesterijen, spam, racisme, kinderporno, *revenge porn*, sadisme en terreur. Teksten, foto’s en video’s komen non-stop voorbij. Tussendoor heb je recht op een halfuur onbetaalde pauze. Om halfvijf mag je naar huis.

Dit was acht maanden lang mijn werk.

Dit is het werk dat 7500 content moderators in Berlijn, Lissabon, Dublin, Manilla en al die andere lage-lonensteden 24 uur per dag doen, zodat u een warme, veilige online omgeving heeft met foto’s en video’s van de kinderen, selfies tijdens de skivakantie, felicitaties en schattige filmpjes van kittens.

Dit boek is een aanklacht tegen Facebook, Instagram, YouTube, Twitter en vooral tegen alle corporate outsourcing-bedrijven zoals Arvato Bertelsmann die wereldwijd duizenden content moderators gebruiken als kanonnenvoer. Het psychisch welzijn en leven van een content moderator is voor deze bedrijven niet veel waard. Na de zoveelste ziekmelding noemde een Afghaanse collega ons *collateral damage*.

Dit is een klein verhaal, van een klein mens.

*Malnutrition is not considered a serious disease: ignore – benign*

‘*Berlin ist arm, aber sexy*,’ zei toenmalig burgemeester Klaus Wowereit in 2003 in een interview met *Focus-Money*.

Eén op de zes Berlijners leeft onder de armoedegrens.

Berlijn is een straatarme stad, of correcter: een straatarme deelstaat. De deelstaat Berlijn staat 59 miljard euro in het rood, en daar moet per dag zo’n 7,5 miljoen euro rente over betaald worden. Dat was eind 2017, de laatste keer dat ik er iets over las in de *Tagesspiegel*. Dat bericht was hilarisch positief. Ik weet nog goed dat ik het in de U-Bahn las onderweg naar Facebook en in proesten uitbarstte. Volgens de *Tagesspiegel* waren de vooruitzichten ronduit goed te noemen, want voor het eerst in meer dan 25 jaar daalde de schuld met enkele tonnen. Enkele tonnen... op 59 miljard euro.

De armoede was niets nieuws voor mij toen ik eind 2015 arriveerde. Begin jaren tachtig van de vorige eeuw kwam ik zo’n drie keer per jaar in Berlijn.

In West-Duitsland kon je toen, door het Viermogendhedenakkoord uit 1971, de dienstplicht ontwijken door naar Berlijn te verkassen. Als achttienjarige kreeg je dan ook nog eens geld van de Bundesrepublik Deutschland, want West-Berlijn werd kunstmatig in stand gehouden, koste wat het kost.

Met name in het oostelijk deel van West-Berlijn, met de *besetzte Häuser* in Kreuzberg, wemelde het dan ook van de jongeren (net zoals nu overigens).

Dat staat in mijn geheugen gebeiteld, de armoede toen, de enorme kolenkachels, met die bergen briketten zo groot als bakstenen in de kelder. Die kocht je al in september, want dan was het goedkoper. Ik herinner me de zwarte handel, de Poolse markt, goedkope wodka halen in de Intershop bij de grensovergang Friedrichstrasse, de ijskoude toiletten in het trappenhuis, die gedeeld werden met de burens.

Destijds was er nog minder werk, nog minder dan in Nederland in de jaren tachtig van de vorige eeuw. De geïsoleerde ligging en de Muur weerhielden bedrijven ervan zich in de stad te vestigen. Het kostte natuurlijk een vermogen om alle grondstoffen en mensen West-Berlijn in te vliegen, en daarnaast... stel je voor dat de Russen binnen zouden vallen. Door de ligging van West-Berlijn in het Oostblok vestigde de financiële sector zich in Frankfurt am Main. Berlijn verloor haar status als hoofdstad en de ambtenaren verhuisden naar Bonn. De grote industriële bedrijven, zoals Siemens en AEG, trokken naar het veiliger zuiden. Dit economi-



sche isolement dreunt tot op de dag van vandaag door.

De grootste Berlijnse werkgever op dit moment is de gezondheidszorg (de Charité). Daarnaast hebben zich sinds de val van de Berlijnse Muur bedrijven als BASF, Deutsche Bahn en Bayer gevestigd, maar dan vooral de dienstverlenende afdelingen zoals human resources en customer services. Frankfurt blijft nog altijd het financiële hart van Duitsland (en Europa).

Ook de verhuizing van de Bundestag en de ministeries van Bonn naar Berlijn heeft de gewone burger weinig opgeleverd, behalve dan een miljarden kostend Hauptbahnhof en een peperdure nieuwe U-Bahn-lijn, de U55 met drie stations (Hauptbahnhof – Bundestag – Brandenburger Tor). Beide projecten hebben tot veel protesten geleid. Veel Berlijners zijn van mening dat het Hauptbahnhof en de nieuwe metrolijn alleen gebouwd werden voor de ambtenaren van de Bundestag. Berlijn had toch al voldoende (internationale) stations? Zoologischer Garten, Ostbahnhof, Gesundbrunnen, Spandau, Südkreuz, Friedrichstrasse, Potsdamer Platz.

En dan heb ik het nog niet eens over het euro's verslindende nieuwe internationale vliegveld Berlin Brandenburg Airport of dat potsierlijke, kitscherige gedrocht van een Stadtschloss. Elke keer als ik erlangs fiets waan ik me in Disney World.

Berlijn is nog steeds een verdeelde stad. Grofweg kun je de stad onderverdelen in het armere oostelijke deel, met wijken als Lichtenberg, Hohenschönhausen,

Marzahn, Kreuzberg en Neukölln. Een uitzondering daarop vormt Prenzlauer Berg, waar de jonge, goed verdienende gezinnen wonen met hun *Bio Laden*, dure restaurants en Kaffeebars.

Daniela, een goede vriendin van me, ging eens een kop koffie drinken in de Hufelandstrasse. De serveerster vroeg haar of ze Ethiopische bonen wilde of liever Costa Ricaanse. De rekening kwam op 8 euro voor één kopje koffie. Daar moet ik bijna een uur voor werken.

In het westen (Charlottenburg, Wilmersdorf, Neu-Westend en Spandau) wonen de pensionado's en de welgestelde ambtenaren.

Maar Berlijn heeft ook iets magisch anarchistisch. Ik heb hier vrijheden teruggevonden die Amsterdammers, Londenaren en New Yorkers ontnomen zijn. De vrijheid van de 1 meifeesten, het hele jaar door met een gettoblaster en een halve liter bier over straat lopen (of zelfs fietsen); niemand die je lastigvalt als je de televisie, plastic tuinstoelen en kratten bier tijdens het wк op de stoep sleept of je koelkast verhuist met de U-Bahn.

Het was om deze vrijheden en het aantrekkelijke rauwe van de stad dat ik in 2015 besloot om Nederland de rug toe te keren. Na bijna dertig jaar in Amsterdam gewoond te hebben kwam ik tot de conclusie dat ik niet meer tot de doelgroep van de gemeente behoorde.

Mijn Amsterdamse leven veranderde in de maand september van de natte zomer van 2011. Ik had een meer dan goede en leuke baan bij een designbureau,

fijne collega's en vrienden en huurde een woonboot aan de Amstel. Aan dat leven kwam op een donderdagochtend een abrupt en resoluut einde.

Terwijl ik mijn eerste koffie van de dag dronk bij onze receptie zag ik plots niets meer met mijn linkeroog. Het begon met lichtflitsen en vlekken en toen werd het donker. Mijn collega Marjolijn bracht me met de auto naar de huisarts, die me met spoed doorverwees naar het OLVG. Ik hoorde aan de stem van de oogarts daar dat het niet goed was. Hij belde met het AMC, ik moest meteen komen. Tegen die tijd liep het al tegen de avond en ik dacht: dan is het serieus. Tijdens het onderzoek in het AMC wist ik helemaal dat het menens was toen Marjolijn me vertelde dat de arts van het OLVG ook aanwezig was. Hij was ons met de auto achternageleden. Diagnose: volledige netvliesloslating, spoedoperatie de volgende ochtend. Het kwam niet meer goed. Het zicht links bleef weg en tot overmaat van ramp kreeg ik krap een jaar later een tweede netvliesloslating, deze keer in mijn rechteroog. Zes operaties later was ik mijn baan kwijt, hoewel het zicht in mijn rechteroog voor 60 procent weer terugkwam. Zo snel kan het dus gaan, dacht ik alleen maar.

Hierop volgden jaren van vrijwilligerswerk, IDFA, Verzetsmuseum, Cinekid, TranScreen, Food Filmfestival, CinemAsia en uiteindelijk het Rialto Filmtheater. Daar kreeg ik een kleine betaalde baan. Net genoeg om de huur van te betalen, maar veel bleef er daarna niet over.

Met een groep lotgenoten/kameraden groeiden we in 020 uit tot een 'uitvreetersvereniging' of 'de hosse-laars'. We speurden het internet af naar 'prijsvragen' en 'gratis'. We deden mee aan consumententesten: '30 euro vergoeding voor een interessant groepsgesprek over hypotheken', 'bent u binnen uw bedrijf hoofdverantwoordelijke voor telefonie? 50 euro vergoeding voor een interview, max. 2 uur'. Met een beetje jokken loop je zo met een paar tientjes naar buiten. Gratis bioscoopkaarten op [www.cinema.nl](http://www.cinema.nl), klapvee tijdens live-uitzendingen van Kunststof tv met een gratis maaltijd en een glas wijn, of publieke openingen van het Stedelijk Museum; het was de manier om leuke dingen te doen zonder dat het een cent kostte. Ik hield zelfs een Excelbestand bij om te kijken hoeveel geld ik zo 'verdiende' in een jaar tijd. Het laatste jaar bleef de teller staan op 2100 euro. Toegegeven, inclusief gewonnen vrijkaarten voor Lowlands (met camping).

Maar dit kon zo niet doorgaan. Elk voorjaar zat ik bibberend op de stoel de jaarlijkse huurverhoging af te wachten en in januari de eindafrekening van de energienota. Maand na maand maar weer kijken of ik het ging redden, lag er nog wat in de vriezer, kon ik nog wat op Marktplaats zetten? Elke maand weer hakken over de sloot.

Al jaren speelde ik met de gedachte om naar Berlijn te verkassen, maar waarom had ik dan niet eerder die stap genomen?

Duitsland kent pas sinds 1 januari 2015 een wettelijk

minimumloon. Voor die tijd kende ik mensen die voor 4 euro per uur werkten in de bediening, taxi's reden of haren knipten. De bijstand was toen natuurlijk een veel aantrekkelijker alternatief. Een heel nare consequentie van dit late invoeren van een minimumloon is dat de meerderheid van de Berlijners nooit een fatsoenlijk pensioen heeft opgebouwd. Mocht je Berlijn bezoeken, kijk dan alsjeblieft niet afkeurend naar bejaarde mensen die in prullenbakken loeren op zoek naar statiegeldflessen. Die 2 euro per dag (voor een leeg flesje bier staat 8 cent statiegeld) is een welkome aanvulling op een schamel staatspensioentje. Je ziet ze hier overal, soms met boodschappentrolleys, vaak met complete winkelwagens vol met flessen. Als ik wat extra geld heb geef ik ze vaak iets, het is toch alsof je je eigen moeder of vader ziet lopen...

Het is daarom dat de meeste Berlijners hun lege fles bier op straat onder een prullenbak neerzetten. Zie het als een soort donatie.

Vandaar dat ik pas in de winter van 2015 mijn spullen pakte en met 3000 euro spaargeld naar het oosten trok. Het leek me verstandiger om in de winter te gaan, om te voorkomen dat ik in de Berlijnse zomer aankwam en alleen maar zou feesten. Ik gaf mezelf drie maanden om alles te regelen. En in Duitsland valt er heel veel te regelen voor iedere nieuwkomer.

De eerste les die ik, net gearriveerd, leerde is dat alles in Duitsland een bepaalde volgorde heeft en volgens voorgeschreven regels volbracht dient te worden. Er

zijn géén omwegen, er is géén coulantie en bij instanties zoals het Finanz- of Bürgeramt hoef je al helemaal niet op empathie te rekenen. Heb je je formulieren niet op orde, reken dan op een kort maar stellig antwoord van de ambtenaar: *‘Ich kann nichts damit.’* Dit kan de burger tot krankzinnigheid drijven, omdat alles voor de ambtenaar volgens de voorgeschreven *Gesetze*, het *Protokoll* en de daarvoor bedoelde *Formulare* aangevraagd dient te worden. O wee als iemand zich aan het loket waagt met een fout gespelde straatnaam of een verlopen *Ausweis!* Voor diegene geen felbegeerde *Berliner Bezirksstempel*.

Groen als gras en doodmoe van de verhuizing besloot ik mezelf de eerste twee weken wat ontspanning te gunnen, de stad opnieuw te verkennen en mijn opties te inventariseren wat werk betreft. Dat was mijn eerste fout.

Iedere nieuweling dient zich *gesetzlich* binnen twee weken na aankomst te melden bij het Bürgeramt. In blinde paniek probeer ik online een afspraak te maken, het zweet loopt in mijn bilnaad als ik zie dat de eerste beschikbare *Termin* pas drie maanden later vrij is en nota bene in Hellersdorf, dik een uur rijden met de s-Bahn naar het verre oosten van de stad.

De volgende ochtend spoed ik mij, naïef positief om zeven uur ’s ochtends, naar het Bürgeramt Wedding waar de moed me al direct in de schoenen zinkt als ik buiten de rij zie die reikt tot aan de trap van het u-Bahn-station. Het is eind november en al behoort

lijk fris buiten en ik vervloek mezelf dat ik geen handschoenen, sjaal en boek heb meegenomen. Als ik me achteraan op de trap van de metro aansluit, zie ik een jongen mensen aanspreken met een papiertje in z'n hand. Ik ga ervan uit dat het een bedelaar is en begin mijn huisgenoot te whatsappen over mijn droevige noodlot. Hij antwoordt meteen: 'Kom terug naar huis, idioot, ik heb de oplossing!' Op dat moment is de jongen met het papiertje bij mij beland en vraagt me of ik een Termin wil kopen. Voor 25 euro kan ik zijn afspraak om tien uur die dag overnemen. Pas later hoor ik dat dit een bloeiende handel in deze stad is en dat mensen er zelfs van leven, maar ik ga er niet op in en spring op de fiets naar huis, hopen op verlossende woorden.

Van mijn huisgenoot leer ik dat Duitsers, in tegenstelling tot veel Nederlanders, bij verhindering een gemaakte afspraak afzeggen. Voor online afspraken betekent dit geduldig de refreshknop blijven indrukken en hopen dat er een tijdstip vrijkomt. Na twintig minuten zie ik inderdaad dat er maar liefst op drie verschillende tijdstippen voor de volgende dag een Termin vrijkomt.

Die *Anmeldung* is van levensbelang, want Berlijn kent geen digitale gemeentelijke basisadministratie en dat papiertje met je naam, adres en stempel van het stadsdeel is je toegang tot (bijna) alles. Je hebt het nodig bij het aanvragen van een belastingnummer, het openen van een bankrekening, het solliciteren voor een baan en bij het afsluiten van verzekeringen. Niets

is digitaal en alles kost tijd. Wat is de beste bank met de meeste geldautomaten (in Berlijn betaal je 5 euro toeslag als je bij een ‘vreemde’ bank pint)? Wat is de voordeligste mobiele telefoonprovider? Welke verzekering is verplicht? Bij welke huisarts kan ik me het best inschrijven? Wat is een ‘mini-job’? In welke belasting-schaal kom ik terecht? Al die simpele zaken waar een immigrant/expat mee te maken krijgt, maar die ongelooflijk gecompliceerd blijken te zijn. Zo gecompliceerd dat ik menig geboren Duitser ken die koude rillingen krijgt als ze voorbij het Finanzamt lopen.

Het was dan ook tijd voor een feestje toen ik binnen een maand alles geregeld had, op één ding na: een betaalde baan.

Berlijn wordt door de Duitse vakbond Verdi ‘*die Telefonzentrale Europas*’ genoemd. De lage lonen gecombineerd met een enorm stuwmeer van goed opgeleide, jonge buitenlanders (per dag vestigen zich zo’n 110 buitenlanders in de stad) maakt het aantrekkelijk voor corporate outsourcing-bedrijven zoals Sykes en Arvato om hier vestigingen te openen. Deze bedrijven hebben in Berlijn internationale opdrachtgevers zoals Airbnb, Zalando, Booking.com, Foodora, Marktplaats en eBay. Als je in Amsterdam naar een van deze bedrijven belt, heb je grote kans dat je met Berlijn belt. Die outsourcebedrijven zijn wereldwijd continu op zoek naar de goedkoopste arbeidskrachten, met, als het even kan, de minste rechten. Zo is het callcenter van Canon onlangs verhuisd van Berlijn naar Athene, waar de lo-



nen kennelijk nog lager liggen. Een Facebook-moderator in Manilla verdient 1 dollar per uur. Het callcenter van Bol.com zit in Lissabon, het outsourcebedrijf YoungCapital werft voor hen de goedkope telefonisten.

Ben jij de kou en regen van Nederland zat? Wil je liever werken in een warm en zonnig land? Wil jij aan de slag gaan voor bedrijven als Zalando, Wish of Bol.com? Dan klinkt een internationale uitdaging in Lissabon je vast als muziek in de oren!

Het klinkt allemaal heel mooi en aantrekkelijk, je woonruimte in Lissabon is geregeld (een kamer in een studentenflat) en je vliegticket wordt na negen maanden dienstverband vergoed. Maar qua salariering wordt het al een stuk minder interessant.

Het brutomaandsalaris inclusief huisvesting bedraagt € 949,35 (netto circa € 700,-), exclusief huisvesting bedraagt het brutomaandsalaris € 1248,-. Inclusief bonussen en toeslagen. In Portugal betaal je tussen de 8% en 15% inkomstenbelasting en het leven is goedkoop. Een aantal voorbeelden: een heel brood € 0,30, een kop koffie € 0,60, een biertje € 0,95 en een maaltijd nuttigen in een restaurant kost maar € 6,00!

Facebook heeft onlangs in Barcelona een nieuw content moderation-center geopend, gerund door out-

source-multinational Competence Call Center. Ook daar worden de content moderators zwaar onderbetaald.

In Berlijn opent Zalando binnenkort een zeven etages hoog hoofdkantoor met plaats voor 6000 medewerkers. Midden in de stad, in Friedrichshain, recht tegenover de East Side Gallery. Ook daar een internationaal gezelschap van Nieuw-Zeelanders, Chinezen, Zweden, Zuid-Afrikanen, Nederlanders en nog veel meer nationaliteiten. Het wordt een dorp in de stad, met *living rooms*, een eigen kinderopvang, een postkantoor en restaurants. De gemiddelde leeftijd van de Zalando-medewerker is tweeëndertig jaar en ook voor hen is dit veelal een tussenstop, wachtende op een betere baan en, vooral, een beter salaris.

Outsourcebedrijven zijn medeverantwoordelijk voor het wereldwijd creëren van een nieuwe digitale arbeidersklasse. Lage lonen, gecombineerd met onmenselijke targets (een telefoontje met een ontevreden klant mag niet langer dan vijf minuten duren), een gigantische workload (wachtrijen van meer dan dertig mensen zorgen ervoor dat je constant aan de telefoon zit) en onervaren management drijven veel mensen tot een burn-out.

Andere verantwoordelijken voor het lot van deze onderklasse zijn de nationale en lokale overheden die maar al te graag grote bedrijven binnen de lands- of stadsgrenzen willen zien.

Maar een keuze is er voor deze callcentermedewer-

kers en content moderators vaak niet, zoals een content moderator in Manilla zei: ‘Of je gaat voor 1 dollar per uur voor Facebook werken, of je gaat afval sorteren op de vuilstort.’

Hetzelfde geldt voor Berlijn. Je kunt goed opgeleid zijn als Portugees, Ier of Belg, je diploma’s in Duitsland laten certificeren blijft een kostbare zaak met een langdurig traject. Daarnaast moet je de Duitse taal tot in de puntjes beheersen. In woord en geschrift.

Voor de niet-EU-burgers is er al helemaal geen keuze. Voor bijvoorbeeld Brazilianen, Thai of Canadezen is er alleen kans op een verblijfsvergunning als men een toegevoegde waarde heeft voor de Duitse economie. Dat betekent min of meer dat je een bepaald talent in huis moet hebben dat van essentieel belang is en een uitzonderlijke meerwaarde heeft voor de economie. Een vreemde taal beheersen is voor hen de sleutel tot dat papiertje.

Het zijn zaken die veel nieuwelingen vaak onderschatten. Een Griekse Facebook-collega vertelde mij in de rookpauze: *‘I came here for a better life, but it is worse here in Berlin than it is in Athens.’*

Ook aan mijn spaarcenten kwam na twee maanden een einde en belangrijker, mijn Nederlandse ziektekostenverzekering liep per 1 januari af.

Het Nederlands is een exotische en gewilde taal in Berlijn, ook al zijn we hier met 4500 mensen goed vertegenwoordigd. Alle callcenters vragen om Nederlanders en we worden gelokt met taalbonussen, de zo-

genaamde *Fremdsprache*-bonus, die al snel kan oplopen tot 150 euro extra per maand. Maar ik had nul ervaring met werken in een callcenter en ik was daarnaast slechtziend en ook nog slechthorend. Met twee gehoorapparaten en zo blind als een mol dacht ik dat mijn kansen op die arbeidsmarkt nihil waren. Dat was wederom een leermoment. In Duitsland is de wet de WET. Mensen om hun *Behinderung* weigeren is not done, en dit gebeurt dan ook niet. Sterker nog, je wordt geholpen. De wet schrijft hulpmiddelen voor op de arbeidsplek, maar ook extra vakantiedagen en belastingverlagingen.

In december 2015 kwam ik een Nederlandse tegen tijdens een (gratis) opening bij de Helmut Newton Stiftung. Ze was net met de training begonnen bij Sony PlayStation Customer Support. Mocht ik willen, dan kon ik zo beginnen en als ik haar naam noemde dan kreeg ze 400 euro voor het binnenhalen van een Nederlander – mooi meegenomen voor haar.

Zo werd ik customer service agent in de gruwel die men callcenters noemt.