



Uluslararası
Çalışma
Örgütü

► **Teslimat
Sektörü Sosyal
Diyalog Toplantısı
Değerlendirme Raporu:
Türkiye’de Son Etap
Teslimat Sektöründe
Yaşanan Sorunlar ve
Çözüm Önerileri**



ILO, İnsana Yakışır Geçim Fırsatlarıyla Dayanıklılığı ve Sosyal Uyumunu Destekleme Projesi

Genç istihdamı ile ilgili çalışmalar ve etkinlikleri dijital olarak aşağıdaki linkte bulabilirsiniz.

https://www.ilo.org/ankara/projects/WCMS_736124/lang--tr/index.htm

TEŐEKKÖR**Yazar**

Dr. Zafer Ganioglu

Teknik Gözetim ve Destek

Gizem Karslı, İstihdam ve Eęitim Uzmanı (karsli@ilo.org)

Salih Gökçe Görgeç, Yönetişim ve Uyum Uzmanı (gorgec@ilo.org)

Mayıs 2022

BİLGİLENDİRME

Bu rapor, ABD Nüfus, Mülteciler ve Göç Bürosu (PRM) tarafından finanse edilen, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yürütölen “Türkiye’de Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklar için İnsana Yakışır İş Fırsatları Projesi” kapsamında hazırlanmıştır.

► Teslimat Sektörü Sosyal Diyalog Toplantısı Değerlendirme Raporu: Türkiye’de Son Etap Teslimat Sektöründe Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

COVID-19 küresel salgını neticesinde dünyada büyük bir ekonomik kriz baş gösterdi. Pek çok sektör ve iş alanı krize girerken bazı sektörler ve işler için salgın neticesinde büyüme ve gelişme fırsatları da doğdu. Bu asimetrik etki neticesinde salgın tüm dünyada eşitsizlikleri dikkate değer bir düzeyde artırdı. Söz konusu eşitsizliklerden küresel krizlerin büyük bölümünde olduğu gibi en çok çalışanların etkilendiği görüldü.¹ Küresel kriz yalnızca genişletilmiş emek kesimleriyle diğer toplum kesimleri arasındaki eşitsizlikleri artırmadı, aynı zamanda çalışanların kendi içindeki eşitsizlikleri de pekiştirdi. Bir yandan eşitsizlikler derinleşip, belirginleşirken, diğer yandan yeni eşitsizlik alanları da ortaya çıktı. Yaşanan katastrofik tablo küresel salgın ile ortaya çıkan yeni sorunların yanı sıra, salgın öncesinde yaşadığımız dünyada kronik hale gelmiş sorunlara olan ilginin artmasına ve çözüm iradesinin güçlenmesine de sebep oldu.² Bu bağlamda tüm dünyada ve Türkiye’de ilgi odağı olan sektörlerden biri teslimat sektörü olarak karşımıza çıktı. Genelde teslimat sektöründe, küresel salgın koşullarının ilk etkileri bağlamında ise özellikle son etap teslimat sektöründe yaşanan gelişmelere ve bu alanda çalışanların sorunlarına olan alaka her geçen gün arttı.

Teslimat sektöründe yaşanan sorunların kamuoyunun gündeminde de geniş yer almasıyla birlikte ILO, 2021 yılı Aralık ayında sektör çalışanlarının psiko-sosyal risklerinin değerlendirilmesi amacıyla özellikle moto-kuryelere odaklanan bir araştırma gerçekleştirdi.³ Söz konusu çalışma, sosyal güvenceden yoksunluk, ağır çalışma koşulları, örgütlenme sorunları, mesleki güvenlik ve sağlık riskleri başta olmak üzere moto-kuryelerin yaşadığı pek çok temel sorunu ortaya koydu. Araştırmanın bulguları, aynı zamanda, sektör çalışanlarının önemli bir bölümünün temel yeterliklerden yoksun olarak çalıştığını da gösterdi. Yapılan analizler, sektörde yaşanan sorunların göçmenlik ve cinsiyet eksenlerinde daha da yoğunlaştığına ve sektör çalışanlarının sıkıntılarının küresel salgının yarattığı koşullar sebebiyle daha da derinleştiğine işaret etti.

İlgili araştırmanın ortaya koyduğu bu çerçeveyi dikkate alan ILO ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi teslimat sektörü bileşenlerini 16 Mart 2022 tarihinde İstanbul’da gerçekleştirilen bir sosyal diyalog toplantısıyla bir araya getirerek sektör çalışanları, sendikalar, işverenler, kamu temsilcileri ve akademisyenlerin katılımıyla üçlü bir diyalog ortamı oluşturdu.⁴ Toplantıda sektörün genel durumu insana yakışır çalışma koşulları açısından değerlendirilirken, çalışanlar başta olmak üzere bileşenlerin sorunları belirlenerek katılımcıların talepleri ve çözüm önerileri alındı. Bu çalışma, ilgili sosyal diyalog toplantısında sağlanan girdiler çerçevesinde sektöre dair tüm tarafların görüşlerini kapsayan bir resim ortaya koymayı ve sektör çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesine ve temel çalışma haklarının ve sosyal güvencelerinin sağlanmasına destek olmak amacıyla bir öneriler bütünü oluşturmayı hedeflenmektedir.

¹ Küresel salgının çalışanlar açısından yarattığı eşitsizliklere dair ayrıntılı bir çalışma için bkz: Ganioglu, Z. (2021). Küresel Salgın Dünyasında İşçi Sınıfı. B. Aykan, & O. Bilginer içinde, Salgın Halleri: Covid-19 ve Toplumsal Eşitsizlikler (s. 267-315). Ankara: Nika Yayınevi.

² Birleşmiş Milletlerin Covid-19 küresel salgınına karşı kapsayıcı tepkisinin alt başlığının “daha iyi iyileşme” olması, küresel salgınla mücadelede salgın öncesine dönüşün ötesinde bir iradenin varlığını en belirgin biçimde ortaya koyan göstergelerden biri olarak görülebilir. Raporun tamamı için bkz: United Nations. (2021). United Nations Comprehensive Response to Covid-19: Saving Lives, Protecting Societies, Recovering Better. New York: UN Publications.

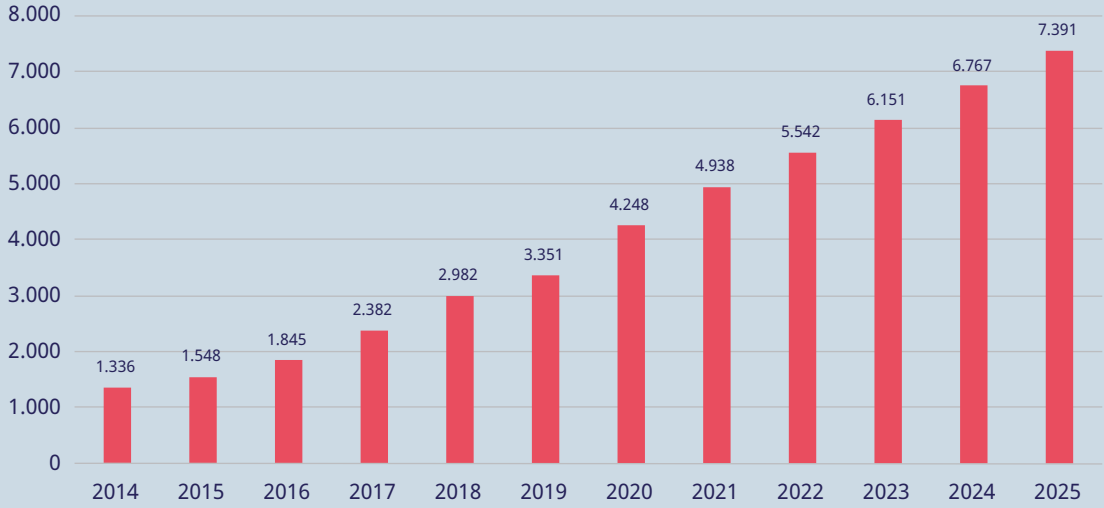
³ Küçük, N. (2022). *Motosikletli Kuryeler Odağında: Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi*. Ankara: Uluslararası Çalışma Örgütü.

⁴ Toplantıya dair ILO Türkiye bülteni için bkz: https://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_840085/lang--tr/index.htm

► 1. Dünyada ve Türkiye’de Teslimat Sektöründeki Genel Gelişmeler

Teslimat sektörünün ana tetikleyicisi konumunda olan e-ticaret sektörünün ekonomik büyüklüğü incelendiğinde 2014-2020 yılları arasında sektördeki toplam satışın yaklaşık üçe katlandığı görülüyor. 2019-2021 yılları arasında, COVID-19 küresel salgınının etkisi ile satışların artış hızında bir sıçrama yaşandığı izleniyor. İçinde bulunduğumuz yıl ve takip eden üç yıl için yapılan projeksiyonlar 2025 yılında sektördeki toplam satışın yaklaşık 7,4 trilyon Amerika Birleşik Devletleri (ABD) doları seviyesine çıkmasını öngörüyor.⁵

► E-ticaret Sektörü, satış, milyar ABD doları



Kaynak: eMarketer (2022)

⁵ eMarketer. (February 2, 2022). Retail e-commerce sales worldwide from 2014 to 2025 (in billion U.S. dollars) [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

E-ticaret sektöründe yaşanan büyümenin toplam perakende satışlarında yaşanan artışların olağan bir yansımasından mı kaynaklandığı değerlendirildiğinde, sektöre özgün bir pozitif ayrışmanın söz konusu olduğu anlaşıyor.⁶ Nitekim 2015-2020 yılları arasında e-ticaret sektörünün toplam perakende satışları içindeki payının dramatik bir biçimde arttığı ve 2025 yılına uzanan projeksiyonlarda bu artışın devam edeceği anlaşıyor. 2025 yılı itibarıyla e-ticaret sektörü satışlarının toplam perakende sektörü satışlarının dörtte biri seviyesine ulaşması bekleniyor. Türkiye’de de durum farklı değil. Yerli ve yabancı sermayeli e-ticaret platformları ülkenin en büyük şirketleri arasında yerini almış durumda. Sektör hem satış hem de istihdam açısından hızla büyüyor. Türkiye’de e-ticaret pazarı, 2018-2019 döneminde yüzde 39’luk bir artış göstererek 83,1 milyar TL’yi aşmış durumda. Perakende e-ticaret pazarının büyüklüğü ise 44,9 milyar TL. 2013-2019 yılları arasında perakende e-ticaret hacmi beş katın üzerinde arttı.⁷ Bu gelişim eğilimleri ve gelecek beklentileri dikkate alındığında dünyada ve Türkiye’de teslimat sektörü çalışanlarının ve son etap teslimat sektörü açısından özellikle moto-kuryelerin sayılarının giderek artacağı ve bu artışın kalıcı olacağı anlaşıyor.

2020 yılında dünyada toplam 15 milyarın üzerinde teslimat gerçekleştirildi.⁸ Aynı yıl içerisinde platformdan tüketiciye teslimat hizmetlerinden 700 milyonun üzerinde kişi yararlandı.⁹ Son etap teslimat sektörünün büyüklüğünün 2030 yılında 91,5 milyar ABD doları seviyesine ulaşması ve 2019 yılına kıyasla yedi buçuk katlık bir artış göstermesi öngörülüyor.¹⁰ ABD’de toplam çevrimiçi alışveriş gelirleri içerisinde son etap teslimatının beşte iki düzeyine ulaştığı anlaşıyor.¹¹

Teslimat sektöründe önemli bir yer tutan platformdan ve restorandan tüketiciye teslimat rakamlarının da belirgin biçimde arttığı izleniyor. Nitekim, 2017 yılında platformdan tüketiciye teslimat sayısı 364,8 milyon, restorandan tüketiciye teslimat sayısı ise 497,3 milyon iken iki alanda da teslimat sayıları 2021 yılı itibarıyla 800 milyona yaklaşmış durumda.¹² Gıda teslimatında yaşanan ürün çeşitlenmesi ile birlikte 2021 yılında küresel yiyecek teslimatı sektörünün büyüklüğü 150 milyar ABD dolarını aştı, 2024 yılında bu büyüklüğün 182 milyar ABD doları seviyesine ulaşacağı öngörülüyor.¹³ Her ne kadar 2017-2021 yılları arasında sektör büyüklüğü üçe katlanmış olsa da sektörde görülen büyüme yalnızca pandemi kaynaklı değil. Pandemi öncesinde de ortalama yıllık yüzde 7-8 dolayında bir büyüme patikası izleniyor.¹⁴ Bu gelişmede, başta “Y kuşağı” olmak üzere genç kuşakların hazır gıdayı bir mecburiyet olmanın ötesinde bilinçli olarak tercih etmesinin etkisi görülüyor.¹⁵

⁶ eMarketer (@eMarketer). (August 20, 2021). E-commerce as percentage of total retail sales worldwide from 2015 to 2025 [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/534123/e-commerce-share-of-retail-sales-worldwide/>

⁷ Deliçay, M. (2021). Perakende E-Ticaretin Yükselişi. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı.

⁸ UPU. (November 29, 2021). Number of parcels distributed worldwide from 2015 to 2020, by sector (in million units) [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/737418/parcel-traffic-worldwide-by-sector/>

⁹ Platform-to-Consumer Delivery - Worldwide. (n.d.). Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/outlook/dmo/eservices/online-food-delivery/platform-to-consumer-delivery/worldwide>

¹⁰ Statista. (March 17, 2022). Projected market size of the autonomous last mile delivery worldwide from 2020 to 2028 (in billion U.S. dollars) [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/1103574/autonomous-last-mile-delivery-market-size-worldwide/>

¹¹ Dragendorf, J., Mohr, D., Ecker, T., Neuhaus, F., Briest, P., Beretzky, E., & Zimmermann, T. (2019). *The Endgame for Postal Networks: How to Win in the Age of E-commerce*. McKinsey & Company. Retrieved April 15, 2022 from https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/travel%20logistics%20and%20infrastructure/our%20insights/the%20endgame%20for%20postal%20networks%20how%20to%20win%20in%20the%20age%20of%20e%20commerce/the_endgame_for_postal_networks_how_to_win_in_the_age_of_e-commerce.pdf

¹² Statista. (March 17, 2022). Projected market size of the autonomous last mile delivery worldwide from 2020 to 2028 (in billion U.S. dollars) [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/1103574/autonomous-last-mile-delivery-market-size-worldwide/>

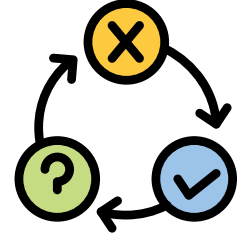
¹³ Online Food Delivery - Worldwide. (n.d.). Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/outlook/dmo/eservices/online-food-delivery/worldwide>

¹⁴ Statista. (March 23, 2022). Number of users of the online food delivery market worldwide from 2017 to 2026 (in million) [Graph]. In Statista. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.statista.com/forecasts/891088/online-food-delivery-users-by-segment-worldwide>

¹⁵ Deloitte. (2019). The Deloitte Global Millennial Survey 2019. Retrieved April 15, 2022, from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/deloitte-2019-millennial-survey.pdf>

1.1. Teslimat Sektörünün Temel Sorunları

E-ticaret sektörünün perakende satış sektörü içinde ağırlığının giderek artıyor oluşu ve küresel salgının bu süreci beklenenden çok ötesinde hızlandırması neticesinde teslimat sektörü üzerinde geçtiğimiz üç yıllık süre içinde sektörün kapasitesini zorlayacak seviyede bir baskı oluştu. Söz konusu baskının tüketici alışkanlıklarının kalıcı olmaya başladığı dikkate alındığında süregelen olacağı anlaşılıyor. Tüketiciler giderek genişleyen bir yelpazeden çevrimiçi olarak ürün ve hizmet satın alıyor.¹⁶ Artık teslimat sektörünün bir çekirdek sektöre, hatta bir altyapı sektörüne dönüşmüş olduğu geniş bir kabul haline geldi. İşverenler açısından bakıldığında pek çok başka sektöre destek vermek durumunda olan bu alan üzerindeki baskının hafifletilmesi ve hızla büyüyen sektörde verimliliğin artırılması temel sorun olarak görünüyor. Bu açıdan sektör bir darboğaz görüntüsü veriyor. Bu sorunun çözülebilmesi için yenilikçi iş modellerinin geliştirilmesi önemli bir konu olarak karşımızda duruyor.



Geldiğimiz noktada son etap teslimat operasyonlarının maliyetleri teslimat sektörünün yarısına karşılık geliyor.¹⁷ Bu durum son etap teslimat sektöründe ana girişim güdüsünün maliyetleri düşürmek olmasına neden oluyor. Sektörün mevcut yapısı incelendiğinde ifade edilen baskının karşılanması için dünyada ve özellikle Türkiye’de ilk akla gelen yönelim olan emek maliyetlerinin düşürülmesinin ana tercih olduğu dikkat çekiyor. Oysa küresel salgın koşullarında optimize tedarik zincirine sahip olan organizasyonların maliyetlerini yüzde 15 azaltabilmiş olmaları alternatif yolların mümkün olduğunu kanıtlıyor.¹⁸ Yine teslimat yönetim platformları gibi kilit girişimlerle operasyon optimizasyonu sağlamak ve maliyetleri beşte bir oranında düşürmek mümkün.¹⁹ Türkiye dahil olmak üzere dünyada firmaların gel al teslimatı gibi yöntemleri uygulamaya koyması maliyet baskısına çözüm üretmeye dönük somut adımlardan biri. Bu alandaki gelişmelere önemli bir örnek, bulut ticaret firması Kibo’nun müşterileri ile yaptığı bir araştırmada görülüyor. Kibo ile çalışan e-ticaret perakende firmalarının gel al teslimat oranlarında beş katın üzerinde artış gerçekleştiği görülüyor.²⁰

Kamu otoritesinin sektöre yaklaşımında temel önceliği düşünüldüğünde ilk etapta küresel salgın koşullarında sektör çalışanlarının ve halk sağlığının korunması önemli bir konu olarak karşımıza çıkıyor. Orta ve uzun vadede ise sektörde yaşanan kalıcı dönüşümlerin kamunun düzenleyici ve denetleyici rolünü etkin biçimde yerine getirmesini gerekli kıldığı görülüyor. Özellikle çalışma barışının sağlanması için kamu, özel sektör ve çalışanların ve temsilcilerinin iş birliğine ihtiyaç duyulduğu aşikâr.

Hızla büyüyen teslimat sektöründe, pandemi koşullarının da etkisiyle yaşanan dönüşümden en çok etkilenenler elbette çalışanlar. Sektör çalışanları daha istikrarsız, daha tehlikeli ve artan bir yalnızlaşmayla şekillenen yeni çalışma koşulları içerisinde. Karşı karşıya olunan sorunlar çalışanlar ve özellikle moto-kuryeler açısından değerlendirildiğinde artan çalışma saatleri ve günleri, esnekleşme ve güvencesizlik, sözleşmeli işçilik dışındaki çalışma statüleri sebebiyle yaşanan hak kayıpları, gelir garantisinden yoksunluk, parça başı iş düzeninin ve elektronik sistemlere bağlı çalışmanın yarattığı sorunlar, iş güvenliğinin azalması ve artan kaza riskleri, işin doğasından kaynaklı riskler ve sektöre yüksek sayılarda çalışan girişiminin de etkisiyle yoğunlaşan temel yeterliliklerden yoksunluk dikkat çeken başlıca sorunlar olarak karşımıza çıkıyor.

Tüketici beklentilerinin ve taleplerinin artması ile şekillenen sert rekabet koşulları söz konusu sorunları daha da derinleştiriyor. E-ticaret platformlarının müşterilerinin üçte bire yakını sadece bir olumsuz deneyim

¹⁶ Nielsen. (2016). Global Connected Commerce. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.nielsen.com/wp-content/uploads/sites/3/2019/04/connected-commerce-report-jan-2016.pdf>

¹⁷ Dolan, S. (2022). *The Challenges of Last Mile Delivery Logistics and the Tech Solutions Cutting Costs in the Final Mile*. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.businessinsider.com/last-mile-delivery-shipping-explained>

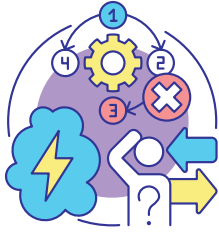
¹⁸ Boyle, R. (2021). *How Network Optimization Technologies Improve Supply Chain Operations*. Retrived April 15, 2022, from <https://www.foodlogistics.com/software-technology/article/21452048/odyssey-logistics-technology-corporation-how-network-optimization-technologies-improve-supply-chain-operations#:~:text=The%20Logistics%20Bureau%20also%20notes,where%20network%20optimization%20comes%20in.>

¹⁹ Dragendorff, J. et al. (2019).

²⁰ Alonso, B. (2020). *Kibo Clients Experienced a 563% Surge in BOPIS Orders at the Peak of COVID-19*. Retrieved 15 April, 2022, from <https://kibocommerce.com/blog/bopis-orders-covid-19/>

neticesinde hizmet aldıkları firmayı değiştiriyorlar.²¹ Bir başka ifadeyle sektörde müşteri sadakatinin düşük olduğu görülüyor. Oracle tarafından 2019 yılında on altı bine yakın tüketici ve 200 perakende işletmesi ile yapılan bir anket çalışması müşterilerin yüzde 13’ünün teslimat vaat edilen süre içerisinde gerçekleşmezse bir daha o firmadan sipariş vermediğini ortaya koyuyor.²² Yine PwC’nin on beş bin katılımcıyla on iki ülkede gerçekleştirdiği 2017/2018 *Müşteri Deneyiminin Geleceği* anketi her beş müşteriden dördünün hızı diğer faktörlerle birlikte iyi müşteri deneyiminin bir parçası olarak tanımladığını gösteriyor.²³ Bu durum, şirketlerin özellikle memnuniyette belirleyici olan teslimat süresi gibi konularda yıkıcı ve çalışanları baskılayıcı bir rekabete girişmelerini tetikliyor.

1.2. Teslimat Sektöründe Gelecek Beklentileri



Endüstri 4.0 gölgesinde şekillenecek bir iktisadi gelecek sürecinin e-ticaret ve onun tetiklediği alanlar kadar dinamik sektörleri etkilememesi elbette düşünülemez. Bu açıdan teslimat sektörünün geleceğine dair beklentiler ve o geleceğe doğru bugünden atılan adımlar sektörde yapay zekâ ve otomasyon pratiklerinin çok uzak olmayan bir gelecekte etkin biçimde entegre edileceğini ortaya koyuyor. Honeywell, Weber Shandwick and KRC Research, tarafından teslimat sektöründe 434 karar verici ile yapılan bir anket çalışması firmaların yarısından fazlasının küresel salgından sonra otomasyon alanına yatırım yapmayı düşündüğünü gösteriyor.²⁴ Bu oran e-ticarette üçte iki, gıda ve içecek firmalarında beşte üç, üçüncü parti lojistik firmalarında ise yüzde 55 seviyesinde. Spaceworks Ziff Davis’in dijital ticaret sektöründeki dört yüzün üzerinde uzmanla yaptığı araştırma verilerine dayanan 2022 Enformasyon Teknolojilerinin Durumu raporu otomasyon uygulamalarından özellikle pandemi döneminde firmaların beşte ikisinden fazlasının yarar sağlamış olduğunu ortaya koyuyor.²⁵ Gartner tarafından küresel düzeyde firmaların bilişim kurulu başkanları ile yapılan bir anket çalışması da firmaların üçte birinden fazlasının yapay zekâ formlarını operasyonlarının bir parçası haline getirdiğini gösteriyor.²⁶ Bu oran tedarik zinciri firmaları için ise beşte bir düzeyinde ve başarılı uygulama oranları halen onda bir seviyesinde.²⁷

Tüm bu veriler, teslimat sektörünün endüstri 4.0 süreçlerinin hayata geçişinde öncü sektörler arasında yer alacağını ve yeni teknolojilerin sektör ekosistemini devrimci bir biçimde değiştirme kapasitesine sahip olduğunu ortaya koyuyor. Sürdürülebilir teslimat araçlarına dair giderek artan taleple birlikte, veri paylaşımı ve havuz oluşturma gibi yenilikçi iş modellerinde, elektrikli araç penetrasyonunda, *drone* ve *droid* kullanımında ve yapay zekâ entegrasyonunda hızlı bir gelişim süreci yaşanması bekleniyor. Tüketici beklentileri ve eğilimleri incelendiğinde ise özellikle yeni kuşak tüketicilerin çevre, sosyal sorumluluk ve sağlık boyutunu gözeterek e-ticarete yöneldiği anlaşıyor. Son etap teslimat sektöründe bu taleplerle koşut olarak dekarbonizasyonun hızlandığı yerel yönetimler başta olmak üzere kamu otoritelerinin önceliği haline geleceği düşünülüyor.²⁸ Bu yönelime binaen çağdaş kentlerde teslimat talebi doğrultusunda yenilikçi planlama uygulamaları ortaya çıkıyor. Sektörün geleceğine dair bu beklentiler hükümetler, işverenler, çalışanlar ve çalışan örgütleri arasında yeni dönemin kurgulanması için iş birliği ihtiyacının üst düzeyde olduğunu bizlere gösteriyor.

²¹ PWC. (2018). *Experience is Everything: Here's How to Get It Right*. Retrieved April 15, 2022, from <https://www.pwc.com/us/en/zz-test/assets/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

²² Oracle. (2019). *Setting the Bar: Global Customer Experience Trends*. Austin: Oracle. Retrived April 15, 2022, from https://www.oracle.com/a/ocom/docs/dc/settingthebar_globalconsumerexperiencetrends_2019-new.pdf?elqaid=86025&elqTrackId=dfefd1f60a2c466090bf4b823ee5b82a&elqat=2

²³ PWC. (2018).

²⁴ Honeywell. (n.d.). *Why Companies Say Automation is a Top Goal*. Retrived April 15, 2022, from <https://www.honeywell.com/us/en/news/2020/09/why-companies-say-automation-is-a-top-goal>

²⁵ Spaceworks Ziff Davis. (2022). *The 2022 State of IT*. Retrieved 15 April, 2022, from <https://swzd.com/resources/state-of-it/#:~:text=As%20revenues%20grow%2C%20IT%20budgets%20often%20increase%20in%20conjunction.&text=And%20compared%20to%202019%2C%20we,an%2018%25%20increase%20on%20average.>

²⁶ Gartner. (2019). *Gartner Survey Shows 37 Percent of Organizations Have Implemented AI in Some Form*. Retrieved 15 April, 2022, from <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-01-21-gartner-survey-shows-37-percent-of-organizations-have>

²⁷ Leonard, M. (2020). *So Only 12% of Supply Chain Pros Are Using AI? Apparently*. Retrieved 15 April, 2022, from <https://www.supplychaindive.com/news/artificial-intelligence-machine-learning-supply-chain-mhi-report-automation/574745/>

²⁸ World Economic Forum. (2020). *The Future of the Last-Mile Ecosystem*. Cologny/Geneva: World Economic Forum.

► 2. Türkiye’de Son Etap Teslimat Sektörü Çalışanlarının Sorunları

Küresel salgınla birlikte Türkiye’de tüm dünyada olduğu gibi son etap teslimat sektörü çalışanlarının sayısında belirgin bir artış yaşandı. Resmi ve güvenilir verilere sahip olunmamasına rağmen sektör bileşenleri tarafından farklı statüler altında çalışan moto-kurye sayısının 1 milyonun üzerinde olduğu tahmin ediliyor. Moto-kuryelerin 4A, kendi hesabına ve taşeron şirketler üzerinden olmak üzere üç temel statü altında çalıştıkları görülüyor. Kendi hesabına çalışanlar içinde de NACE 6’lı kodlarına göre farklılaşma ve yanlış kod altında kaydolma durumu söz konusu. Zira 53.20.09 kodu altında çalışanların sayısının 10 binden az olduğu anlaşıyor. Yani kendi hesabına çalışan moto-kuryelerin büyük bölümü ya yanlış kod altında kayıtlılar ya da kayıt dışı çalışıyorlar. Bu durum, genelde sektörün, özelde ise sektörde çalışanların sorunlarının çözülebilmesi için çalışan sayılarının ve çalışma statülerinin sağlıklı biçimde belirlenmesinin temel önceliklerden biri olduğunu ortaya koyuyor.

2.1. Çalışma Statüsü: “Esnaf Kurye” Modeli



Moto-kuryelerin daha önce ifade edilen sorunlarının başında çalışma statüsü ilk sırada geliyor. Zira moto-kuryelerin büyük bölümü “esnaf kurye” olarak adlandırılan model altında kendi hesaplarına çalıştıkları için işçi statüsünde sahip olacakları pek çok haktan yararlanamıyorlar. Bu modelin, son kırk yıla yayılan neo-liberal politikalar neticesinde emek rejiminde yaşanan dönüşümlerden bağımsız olarak ele alınması mümkün değil. Söz konusu istihdam biçimi, tüm dünyada ve ülkemizde üretim sürecinde kullanılacak işgücü miktarının ve niteliğinin işgücü talebi tarafından mümkün olan en az regülasyona tabi olarak belirlenmesini esas alan ve işgücü

maliyetini işverenin yükümlülüklerini azaltacak, hatta yok sayacak şekilde düşürmeyi hedefleyen esnekleşme süreçlerinin bir yansıması. Zira, ilgili uygulamanın ücret, sosyal güvence, iş güvencesi, örgütlenme hakkı, çalışan sağlığı başta olmak üzere işgücünün pek çok sosyal ve mali haklarını tahrip ettiği aşikâr. Esnaf kurye adı altında, kısmi süreli çalışma, geçici iş ilişkisi, taşeronluk, çağrı üzerine çalışma, aşırı denetim mekanizmaları gibi olgular karşımıza çıkıyor. Dijital emek platformları, bilişim teknolojilerinin yarattığı olanaklarla çalışanlarla iş yeri ve işveren bağı koparak işveren statüsünden doğan yükümlülüklerinden ve sorumluluklarından kaçınıyor.

Hukuki çerçevede bu modelin değerlendirilmesinden önce, sınıf karakteri açısından moto-kuryelerin kendi hesabına çalışmalarının kapitalist üretim ilişkileri açısından bir sapma olduğunun altını çizmek gerekiyor. Yerine getirdikleri hizmetin üretim araç ve gereçlerine sahip olan moto-kuryeler, ne küçük burjuva gibi üretim sürecinin tamamını kendi emekleri ile gerçekleştirecekleri bir iş yapıyorlar ne de yaptıkları iş kendilerini profesyonel meslek grupları içerisinde değerlendirmemizi mümkün kılacak bir nitelik arz ediyor. Bir başka deyişle, kapitalist üretim süreçleri açısından moto-kuryeler sınıf karakterleri itibarıyla ücretli emekçiler ve işçi olarak nitelenmelidir.

Hukuki çerçevede ele aldığımızda ise, bu durumun Türkiye’ye özgü bir mesele olmadığını ifade etmek gerekiyor. Tüm dünyada dijitalleşmeyle birlikte sayıları hızla artan ve yapısal olarak yeni çalışma koşulları ve iş ilişkileri arz eden platform çalışanları, hukuki ve akademik bir ilgi alanı haline gelmiş durumda. Küresel salgınla birlikte kronikleşen yüksek işsizlik ve hızla artan yoksullaşma ile koşut olarak ilerleyen borçluluk olguları da çalışanların bu atipik çalışma biçimlerine yönelmelerine ya da mecbur kalmalarına neden oluyor. Bu nedenle mesele tüm dünyada yargı süreçlerinin konusu olduğu gibi aynı zamanda uluslararası ve ulusal emek örgütlerinin talepleriyle tetiklenen, çalışanların işin niteliğinden doğan risklere karşı korunmasını amaçlayan yeni yasal düzenlemeleri de gündeme getiriyor.

Türkiye’de iş hukuku açısından “esnaf kurye” olarak adlandırılan çalışma türü incelendiğinde, her ne kadar bu modelle çalışan moto-kuryeler kendi hesaplarına çalışıyor ve işveren platformlarla eşitler arasında kurulduğu varsayılan bir sözleşme altında olsalar da söz konusu çalışma biçimi taraflar arasındaki iş ilişkisi gözetildiğinde pek çok durumda iş (hizmet) sözleşmesi niteliği taşıyor. Borçlar hukuku çerçevesinde yapılmış olan bir sözleşmenin varlığı ve bir yazılı iş sözleşmesinin bulunmaması bu durumu değiştirmiyor. Söz konusu iş ilişkisi moto-kuryelerin işveren tarafından oluşturulan iş organizasyonu kapsamında iş görmeleri ve işverene bağlı çalışmaları halinde kısmi ya da tam süreli iş sözleşmesinden doğan ve kanunla tanımlanan haklara sahip olmalarını gerektiriyor. Hukuki açıdan bu çerçevede iş gören moto-kuryeler yargı yoluna gitmeleri halinde işçi statüsünün getirdiği hakları talep edebilirler. Bu noktada moto-kuryelerin kendi hesabına çalıştıkları iş yapma biçiminde, söz konusu ilişkinin bir asıl işveren-alt işveren ilişkisi olmadığı da vurgulanmalı. Zira moto-kuryeler yanlarında işverene hizmet sağlamak amacıyla işçi çalıştırmıyorlar.

Türkiye’de devletin bu konuya yaklaşımını belirlemesi gereken ana referans noktası, Anayasanın 49. maddesi olarak karşımıza çıkıyor. Devlet, çalışma hakkının güvence altına alınması ve çalışanların sosyal ve ekonomik haklarını koruyacak tedbirlerin alınması için gerekli yasal düzenlemeleri yapmakla yükümlü. Bu çalışmaya da kaynaklık eden sosyal diyalog toplantısında ve farklı platformlarda, kamu temsilcileri esnaf kurye olarak adlandırılan bu uygulamanın ortadan kaldırılması ve hukuken iş sözleşmesi gerektirecek biçimde çalışan moto-kuryelerin işçi statüsü ile çalışmalarının sağlanması için bir düzenleme yapılması yönünde hazırlıklar olduğunu ifade ediyorlar. Ancak ilgili düzenlemeye dair çalışmaların öngördüğü hukuki çerçeve ve içerik henüz netleşmiş değil. Buna rağmen, kamu otoritesinin meseleye bu yaklaşımı, çalışan örgütlerinin de altını çizdiği üzere “esnaf kurye” modelinin bir atipik istihdam biçimi olduğu görüşünü kamunun da benimsediğini ortaya koyuyor. Bu istihdam biçiminin kamu açısından hem sigorta primi hem de vergi kaybı anlamına geldiği de göz ardı edilmemeli.

Bu noktada ifade edilmeli ki yalnızca hukuk sistemimiz tarafından açıkça tanımlanan nesnel koşullar çerçevesinde çalışan moto-kuryelerin işçi statüsünde değerlendirilmelerine dönük bir yasal düzenleme, sektör çalışanlarının tamamını kapsayacak biçimde kamunun anayasal yükümlülüğünü yerine getirmesi anlamına gelmiyor. Öncelikle, işçi statüsünde çalışan moto-kuryelerin üretim araç, gereçleri ve altyapısı olarak değerlendirilmesi gereken ulaşım araçlarının ve teknik teçhizatının sahipliği konusunun işverenin sorumluluğu esas alınarak düzenlenmesi gerekiyor. Bununla birlikte, işçi statüsü ile tanımlanamayacak çalışma biçimleri altında istihdam edilenlerin haklarının anayasanın tanımladığı çerçevede güvence altına alınması için de gerekli düzenlemelerin yapılması kamunun yükümlülüğü olarak karşımıza çıkıyor. Nitekim, birden fazla platform veya işyeri bünyesinde çalışan, işverenin talimatı altında çalışmayan, işyeri organizasyonu içinde bulunmayan ve alt işverenlik ilişkisine sahip olmayan, yani işçi statüsünde değerlendirilmesi mümkün olmayan, sayıları azımsanmayacak seviyede moto-kurye olduğu biliniyor. Bu moto-kuryelerin ekonomik ve sosyal haklarının ve yükümlülüklerinin çalışma hukukunun ikili yapısının dışında kalan “platform, çalışan ve müşteri” üçlü yapısı gözetilerek düzenlenmesi gerekiyor. Bu noktada kamunun düzenleme yapması gereken bir diğer alan da işçi statüsü dışında çalışan moto-kuryelerin örgütlenme haklarının güvence altına alınması. Burada altı çizilmesi gereken önemli bir konu esnaf kurye modeli altında çalışan moto-kuryeler bir bölümünün mevcut çalışma biçiminin korunarak sosyal haklarının güvence altına alınacağı bir düzenleme talep ediyor oluşu. Söz konusu grup, temel önceliklerini ücretli emekçi olarak işçi statüsünden gelen haklarını kazanmak yerine bir meslek odasına sahip olmak ve sosyal ve ekonomik haklarını bu yolla güvence altına almak olarak tanımlıyorlar.

2.2. Ücretler

Son etap teslimat sektöründe iş gücü arzının hızla artıyor oluşunun temel sebeplerinden birinin görece yüksek ücret seviyeleri olduğu yönünde genel kabul gören bir algı söz konusu. Ancak sektör çalışanlarının farklı çalışma biçimleri dikkate alınarak ücretler incelendiğinde, gerçek durumun bu olmadığı ortaya çıkıyor. Her ne kadar yüksek ücret gerekçesi ile moto-kurye olarak çalışan avukat, mühendis gibi profesyonel meslek sahiplerinin dahi olduğu sıklıkla dile getirilse de emek örgütleri, iddia edilen ücret seviyelerinin ancak insani olmayan çalışma koşullarında ve ekonomik ve sosyal haklardan vazgeçerek mümkün olduğunu ortaya koyuyor. Sektörde işçi statüsünde çalışan moto-kuryelerin ücret seviyelerinin işin niteliği, arz ettiği tehlike ve psiko-sosyal riskler göz önünde bulundurulduğunda oldukça düşük olduğu dile getiriliyor. Özellikle borçluluk sebebiyle “esnaf kurye” modeline yönelen moto-kuryelerin görece yüksek ücretler kazanabildikleri bilinse de, çalışan örgütleri tarafından asgari ücretin iki hatta üç katını bulduğu iddia edilen ücretlere erişebilmek için moto-kuryelerin günlük ve haftalık yasal çalışma sürelerinin çok üzerinde çalışmak durumunda olduğu belirtiliyor. Üstelik kendi hesabına çalışıyor olmaktan ötürü ödenmesi gereken sigorta primi, vergi yükümlülükleri, iş aracının sigorta yükümlülüğü, kaybedilen ücretli yıllık ve hastalık izinleri, kıdem tazminatı, emekli maaşı gibi haklarla bir arada düşünüldüğünde söz konusu ücretlerin dahi aslında yüksek olmadığı görülüyor. İşsizlik ve borçluluk sebebiyle “esnaf kurye” modeline mecbur kalan çalışanlar, yerine getiremedikleri prim ve vergi yükümlülüklerinden ötürü uzun vadede yeni bir borç yükü altına giriyorlar.



Ücretler açısından bir başka önemli sorun, platform çalışanlarının teslimat başına ödeme alıyor olmalarından dolayı ücret garantilerinin bulunmaması. Belirli düzeyin altında teslimat talebinin gerçekleştiği durumlarda çalışanların asgari ücretin altında bir gelir elde etmeleri işten dahi değil. Bunun yanı sıra, emek örgütleri sektörde ücret seviyelerinde genel bir düşüş yaşandığının da altını çiziyor. Nitekim 2021 yılı sonu ve 2022 yılı başında, teslimat sektörü çalışanlarının ücret taleplerinin karşılanmadığı gerekçesiyle yaptığı eylemler kamuoyunda geniş yer tuttu. Moto-kuryelerin örgütleri ve sendikalar ücretlerde yaşanan düşüşün sebepleri arasında, işverenlerin sektörde iş gücüne yeni katılanları ve özellikle göçmenleri bir rezerv işgücü ordusu olarak kullanmasını ve çalışanların pazarlık gücünü kirmasını gösteriyor.

2.3. Sosyal Güvence



Moto-kuryelerin resmi sayısının bilinmemesi sigortalılık oranının da belirsiz olmasına neden oluyor, ancak tahmini rakamlar ve sigortalı çalışan verileri bir arada değerlendirildiğinde, çalışan örgütleri moto-kuryelerin yüzde 90’ından fazlasının sosyal güvenceden yoksun olarak çalıştığını dile getiriyorlar. Kendi hesabına çalışan moto-kuryelerin prim yükümlülüklerinin kendi sorumluluklarında olması borçluluk olgusuyla bir araya geldiğinde bu statüdeki moto-kuryelerin önemli bir bölümünün primlerini ödeyememesine ve sosyal güvenlik haklarından yararlanamamasına neden oluyor. Öte yandan, kendi hesabına çalışanların dışında kalan moto-kuryelerin

de dikkate değer bir bölümünün kayıt dışı çalıştığı hesaba katıldığında sektörde çalışanların haklarının korunmasına dönük yapılacak düzenlemelerin de kâğıt üstünde kalma riskini doğuruyor. Bu anlamda, kamu otoritesinin düzenleyici rolünün yanında denetleyici rolünün de ne denli önemli olduğu bir kez daha görülüyor.

2.4. İş Güvencesi



Moto-kuryelerin esnek çalışma biçimleri yüzünden yaşadığı sorunlardan biri de iş güvencesinden yoksun olmaları. Platform çalışanlarının çalışma ilişkisi iş hukuku çerçevesinde değil borçlar hukuku çerçevesinde belirlendiği için moto-kuryelerin iş güvencesini sağlayacak bir yasal koruma söz konusu değil. Platformlar iş hukuku gereği çalışanlara tanınan hakların hiçbirini gözetmeksizin sözleşmeleri feshedebiliyor. Daha önce de ifade edildiği üzere moto-kuryeler işlerine son verilmesi halinde tazminat, haksız iş akdi feshinden doğan haklar gibi işçi haklarının hiçbirinden yararlanamıyorlar. Emek örgütlerinin bu konuda dile getirdiği bir diğer yapısal sorun sektörde giderek yaygınlaşan taşeronlaşma. Taşeron şirket ile işveren arasında, çalışanlardan bağımsız olarak gelişen anlaşmazlıklar neticesinde dahi onlarca moto-kurye bir günde haksız biçimde ve işçi kazanımlarından yararlanamayarak işlerini kaybedebiliyor.

2.5. Mesleki Yeterlilik ve İş Güvenliği

Moto-kuryeler güvenlik açısından risk arz eden, korumasız bir araçla hizmet üretiyorlar. Bu aracın kullanımında güvenlik açısından özel ekipmanların kullanımına ihtiyaç var. Yapılan iş uzun süreli ve aralıksız olarak sürdürmeye uygun bir iş değil, zira sürekli dikkat ve yoğunlaşma gerektiriyor. Moto-kuryelik mevsim şartlarından da doğrudan etkilenen bir iş. Tüm bu faktörler bir arada düşünüldüğünde moto-kuryeliğin ölümlü iş kazası riski yüksek bir meslek olduğu görülüyor. Ürettikleri hizmette kullanılan aracın korumasızlığı ve işin niteliğinden doğan riskler gözetilerek moto-kuryelik mesleği tehlikeli iş sınıfında yer alması gerektiği halde bu sınıfta yer almıyor. Bu sebeple işverenler iş güvenliği uzmanlığı, işyeri hekimliği ve hizmetlerini sunma zorunluluğuna sahip değiller. Moto-kuryelerin çok büyük bölümünün iş sağlığı ve güvenliği eğitimi almadığı görülüyor. Uluslararası ve ulusal emek örgütlerinin saha çalışmaları mesleğin icrası için yasal zorunluluk olan M, A1, A2 ve A sınıfı sürücü belgesi dahi olmayan moto-kuryeler olduğunu ortaya koyuyor. Sektöre artan ilgi sürücü deneyiminden yoksun moto-kuryelerin oranının da hızla artmasına neden oluyor. Her ne kadar mesleki yeterlilik kurumu tarafından hazırlanmış bir motosikletli kurye ulusal yeterlilik standardı 2017 yılında yürürlüğe girmiş olsa da standartların bağlayıcı olmaması sektörde hayata geçememesine neden oluyor. Söz konusu standartlarda mesleki teçhizat tanımının geliştirilmesine de ihtiyaç var. Öte yandan moto-kuryeler için mesleki yeterlilik belgesinin bir işlevi olmadığı için kuryeler belgeyi almaya ihtiyaç duymuyorlar. Motosiklet sürücü belgesinin moto-kuryelik yapmak için yeterli olması da önemli bir sorun alanı, çünkü mesleğin güvenli icrası için ileri sürüş tekniklerinin öğrenilmesinin de gerekli olduğu çalışan örgütleri tarafından dile getiriliyor. Tüm bu koşullar, moto-kuryeler için mesleki yetkinliğin ve güvenli sürüşün güvence altına alınmadığı bir çalışma ortamı anlamına geliyor.



Moto-kuryelerin önemli bir bölümü işçi statüsünde olmadıkları için kazalar iş kazası değil trafik kazası olarak kaydediliyor. Dolayısıyla, moto-kuryelerin yaşadıkları iş kazaları resmi rakamlara gerçekçi olarak yansımıyor. Çalışan örgütlerinin takip ederek kayıt altına alabildikleri kadarıyla trafik kazalarında son birkaç yılda dört kata kadar artış olduğu anlaşıyor. Ölümlü kaza oranında da dikkate değer bir artış var. Yalnızca son bir yılda tespit edilen iş kazalarında 35 moto-kurye hayatını kaybetti. Gerçek rakamların çok daha yüksek olduğu anlaşıyor. Kazalarda, teslimat süresi baskısı, aşırı çalışma saatleri, psiko-sosyal sorunlar, dinlenme olanağından yoksunluk, mesleki yeterlilik eksikliği gibi faktörler öne çıkıyor. Moto-kuryelerin çok büyük bölümü kendi hesabına çalıştıkları için gerekli güvenlik ekipmanının sağlanması yükümlülüğü de kendilerine ait. Bu ek maliyeti kaldıracak bir gelir düzeyinden yoksun oldukları için pek çok moto-kurye koruyuculuk düzeyi az, düşük nitelikli güvenlik ekipmanları kullanmak durumunda kalıyor. Bu durum ölümle ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan iş kazalarının oranını artırıyor.

Moto-kuryelerin iş kazası geçirmeleri halinde kendi hesabına çalışanlar için platformlar işveren yükümlülüklerine sahip değiller, çünkü iş sağlığı ve güvenliği açısından mevzuat gereği muafiyet alanı içindeler. Bir kazanın iş kazası olarak tanımlanabilmesi için işverenin de parçası olduğu bir süreçle iş kazası olarak tespit edilmesi gerekiyor. Ancak esnaf kurye modeli ile çalışan platform çalışanlarında çalışma anlaşması işveren çalışan ilişkisi arz etmediği için yaşanan kazalar trafik kazası olarak değerlendiriliyor. İş kazasından doğan mali ve cezai yükümlülükleri işverenler bu yolla aşıyor. Moto-kuryeler kaza geçirmeleri halinde trafik ve sağlık sigortası kapsamındaki haklarını prim ödemeleri durumunda alabilirlerken, tazminat haklarından yararlanamıyor.

2.6. Çalışma Koşulları



Emek örgütleri platform çalışanı moto-kuryelerin çok büyük bölümünün yasal çalışma sürelerinin üzerinde çalıştıklarını belirtiyor. İşçi statüsünde çalışan moto-kuryelerin de bir bölümünün haftalık çalışma sürelerine ek olarak platformlar aracılığı ile ek iş yaptıkları ve aşırı çalıştıkları biliniyor. İşin niteliği dikkate alındığında standart çalışma sürelerinin dahi uzun sayılacağı bir meslek için yasal süreleri aşan bir çalışma pratiğinin yarattığı fiziksel ve psiko-sosyal riskler ILO’nun ve emek örgütlerinin araştırmalarında nesnel olarak ortaya konuluyor. Moto-kuryeler trafik kurallarının gerektirdiği seviyede dahi temel dinlenme ihtiyaçlarından yararlanamıyorlar. Çalışan-işyeri bağının kopmasından dolayı platformlara bağlı çalışan pek çok moto-kurye sağlıklı bir dinlenme ortamından ve hatta tuvalet ihtiyaçlarını görebilecekleri bir altyapıdan dahi yoksunlar. Küresel salgın koşullarıyla başlayan sürecin belirginleştirdiği üzere moto-kuryeler çalışmama haklarından da yoksunlar. Çalışan sağlığını tehdit eden koşullarda moto-kuryeler ya tedbir kapsamı dışında bırakılıyorlar ya da yasal olarak çalışmamaları gerektiği hallerde platformlar tarafından çalışmaya zorlanıyorlar. Böyle bir zorlama olmadığı durumlarda dahi kendi hesabına çalışanlar gelir kaybı yaşamamak için riskli koşullarda çalışmak zorunda kalıyorlar. Çünkü kötü hava koşulları sebebiyle trafiğe çıkamadıklarında herhangi bir gelir güvenceleri bulunmuyor.

2.7. Örgütlenme

Son etap teslimat sektöründe emek örgütleri hem örgütlenme biçimi açısından hem de örgüt sayısı açısından dağınık bir yapı arz ediyor. Yalnızca moto-kuryeler açısından değil, son etap teslimat sektörünün tamamı açısından da işveren temsilciliklerindeki mekânsal yaygınlık örgütlenme güçlüklerini beraberinde getiriyor. Örneğin büyük kargo firmalarının 800’ün üzerinde dağıtım noktası varken, yemek dağıtım platformlarından birinin 90’dan fazla adresi bulunuyor. Bir başka ifadeyle, kargo firmalarının, e-ticaret platformlarının, kuryelerin bağlı çalıştığı tekil işletmelerin yüzlerce farklı fiziksel lokasyonda bulunması emek örgütlenmesini güçleştiren bir faktör. Bu durum moto-kuryeleri temsil eden örgütlerde de bir enflasyona neden oluyor. Moto-kuryeler tarafından kurulmuş farklı üye büyüklüklerine sahip 180’in üzerinde dernek olduğu dile getiriliyor.



Esnaf kurye modelinde çalışan moto-kuryeler, atipik olarak kendi hesabına çalışıyor olmalarından ötürü, olağan işçi örgütlenme biçimi olan sendikalar çatısı altında örgütlenemiyorlar. Her ne kadar kendi hesabına çalışan moto-kuryelerin yasal olarak sendika kurabilmelerinin önünde bir engel olmasa da kurulacak sendikaya e-devlet sistemi üzerinden üye olmaları mümkün değil, çünkü sistemde yalnızca işçi statüsünde çalışanlar kayıtlı durumda. Bu sebeple moto-kuryelerin büyük bölümü dernek ve benzeri alternatif örgütlenme modellerine yöneliyorlar. Dernek temsilcileri geçmiş deneyimleri açısından mevcut

sendikalarla sağlıklı bir güven ilişkisine sahip olmadıklarını da dile getiriyorlar. Buna karşılık sendika temsilcileri moto-kuryelerin dernek örgütlenmelerinin hak mücadelesi açısından yeteri kadar etkin bir model olmadığı ve üye karar bağlayıcılığı bulunmaması ve toplu sözleşme hakkından yoksun olmasından ötürü sendikal örgütlenmenin yerini alamayacağını ifade ediyorlar. Sendikalar özellikle kargo çalışanlarının örgütlenmesinde ve haklarının güvence altına alınmasında elde edilen başarıların moto-kuryeler açısından da örnek teşkil edecek nitelikte olduğunu altını çiziyorlar. Öte yandan, her ne kadar yasal bir bağlayıcılık çerçevesinde olmasa da dernekler özellikle ücretler konusunda yaptıkları eylemler neticesinde elde ettikleri kazanımların göz ardı edilmemesi gerektiğini vurguluyorlar. 2022 yılının ilk iki ayında, moto-kurye dernekleri 62 ilde eylemler gerçekleştirdiklerini ve bu eylemlerde elde edilen kazanımların yüzde 70’inin sendika ve toplu sözleşme hakkı olmaksızın elde edildiğini dile getiriyorlar. Moto-kuryeler mevcut örgütlenmeleri neticesinde elde ettikleri kazanımlarla geçmişe göre çalışma koşullarında dikkate değer iyileşmeler olduğunu belirtiyor.

Tikel olumsuz deneyimler göz ardı edildiğinde herkesin daha gelişmiş bir çalışan örgütlenme modeli olarak kabul ettiği sendikaların da çalışanlar adına yürüttükleri hak mücadelesinin önünde önemli engeller olduğu görülüyor. Moto-kuryelerin sorunlarına eğilen, teslimat sektöründe faaliyet gösteren sendikaların çok az bir bölümünün toplu sözleşme yetkisine sahip olduğu anlaşılıyor. Türkiye’de sendikal sistemin genel sorunları bu alanda da kendisini gösteriyor. Ülke ve iş kolu olmak üzere ikili kota sistemi yüzünden toplu sözleşme yetkisi almak oldukça güç. İş kolu çeşitliliği de bir iş yerinde 4-5 sendikanın aynı anda faaliyet göstermesine ve örgütlenmenin zorlaşmasına neden oluyor.²⁹ Bir başka önemli sorun işverenlerin kolaylıkla NACE kodu değiştirerek sendika üyeliklerini devre dışı bırakabiliyor oluşu. Sendikalar esnaf kurye modelinin örgütlü işçilerin hak mücadelesine de zarar verdiğini vurguluyor. Zaten örgütlülüğün zor olduğu bir alanda işçiler arasında yaratılan çalışma statüsü farkı moto-kuryelerin aynı zeminde hak mücadelesi vermesinin önüne geçiyor. İşverenler moto-kurye işçileri düşük ücret ve esnaf kurye modeli arasında tercih yapmaya zorluyor.

Son etap taşıma sektöründe üçüncü bir örgütlenme modeli olarak kooperatif yapılanmasına dönük denemeler karşımıza çıkıyor. Moto-kuryeler arasında değil ancak bisikletli kuryeler arasında kooperatif modeli ile patronsuz kurye çalışması dikkat çekiyor. Ancak sektör bileşenleri sektörde kayıt dışı çalışmanın yüksek olması sebebiyle kooperatif modeli ile rekabet etmenin çok zor olduğunu altını çiziyorlar. Taşımacılık sektörünün genelinde kooperatif modelinin başarılı uygulamalarının kamu tüzel kişiliği statüsünün sağladığı özel haklar sayesinde mümkün olduğunu belirtiyorlar.

²⁹ 2022 yılında gerçekleştirilen 110. Uluslararası Çalışma Konferansı Sözleşme ve Tavsiye Kararlarının Uygulanmasına İlişkin Uzmanlar Komitesi Raporu’nun ‘Pazarlık temsilcisi olmak için gerekenler’ başlığında, C098 - 1949 tarihli ve 98 sayılı Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Hakkı Sözleşmesi’ne (Onay tarihi: 1952) atıfla;

Komite, çifte baraj uygulamasının devamına ilişkin birtakım işçi örgütleri tarafından dile getirilen endişeleri hatırlatarak, “Hükümet’in, yüzde 1’lik işkolu barajının sendikal hareket ve bir bütün olarak ulusal toplu pazarlık mekanizması üzerindeki etkisini, sosyal taraflarla tam bir danışma içinde izlemeye devam etmesini ve bu konuda bilgi sunmasını talep etmektedir.”

Komite bir kez daha, toplu sözleşme konusuna ilişkin fikir birliği arayışı önemli olmakla birlikte bunun, Hükümet’in hukuku ve uygulamayı Sözleşme ile uyumlu hale getirme yükümlülüğüne engel teşkil edemeyeceğini hatırlatmakta ve Hükümet’in mevzuatı değiştirmesini ve bu konuda alınan veya öngörülen önlemlere ilişkin bilgi sunmasını talep etmektedir.

ILO. (2022). 110. Uluslararası Çalışma Konferansı, 2022, Rapor III (Kısım A) Uluslararası Çalışma Standartlarının Uygulanması, 2022. ILO.

► 3. Son Etap Teslimat Sektöründe Sorunların Çözümüne Dönük Öneriler

ILO ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 16 Mart 2022 tarihinde İstanbul’da gerçekleştirilen sosyal diyalog toplantısında teslimat sektörü bileşenleri tarafından dile getirilen talepler ve takip eden yazılı bildirimler ışığında ortaya çıkan politika önerileri şu şekildedir:

- Sektörde yaşanan sorunların boyutunun tam anlamıyla ortaya konulabilmesi ve gerçekçi ve uygulanabilir politikalar geliştirilebilmesi için sektörde çalışan moto-kurye sayıları, farklı çalışma statüleri ve kayıt dışılık gözetilerek sağlıklı biçimde belirlenmelidir.
- Kamunun düzenleme ve denetleme faaliyetlerini sağlıklı yürütebilmesi için sektöre dair gelişim beklentilerinin iyi anlaşılması ve orta ve uzun vadede planlama yapılması zorunludur. Bu amaçla e-ticaret ve son etap teslimat sektörü verileri düzenli olarak toplanmalı ve zaman serisi karşılaştırması yapılabilmesi için geçmiş verilerle tanım ve yöntem uyumlaması yapılmalıdır.
- Sektöre dair yapılacak tüm düzenleme faaliyetlerinde kamu otoritesi Türkiye’nin taraf olduğu ilgili ILO sözleşmelerini referans almalıdır.
- Düzenleme ve denetleme faaliyetlerinde ayrımcılık yapılmaması gözetilmelidir. Bu konuda ILO’nun 111 No’lu Ayrımcılık (İş ve Meslek) Sözleşmesi ve 100 No’lu Eşit Ücret Sözleşmesi referans alınmalıdır.
- Son etap teslimat sektöründe ücretli emekçi niteliği arz etmesine rağmen kendi hesabına çalışanlar doğru çalışma statüsüne kavuşturulmalıdır. Bu doğrultuda, iş hukukunun temel kaideleri gözetilerek dijital platformlar üzerinden işveren tarafından oluşturulan iş organizasyonu kapsamında iş gören moto-kuryeler işçi statüsüne kavuşturulmalı ve kanunda tanımlanan ve uluslararası sözleşmelerle tanınan haklarından yararlandırılmalıdır. Platformların bu çerçevede yükümlülüklerini yerine getirip getirmediği Türkiye Cumhuriyet Anayasası ve Kanunları ile başta 81 No’lu İş Teftişi Sözleşmesi olmak üzere ilgili ILO sözleşmeleri uyarınca denetlenmelidir.
- Kendi hesabına çalışmaya devam eden, birden fazla platform veya işyeri bünyesinde çalışan, işverenin talimatı altında olmayan ve işyeri organizasyonu içerisinde bulunmayan, üretim araç ve gereçlerine sahip olan ve yanında başka işçi çalıştırmayan (alt işveren ilişkisi kurmayan) moto-kuryelerin sosyal ve ekonomik hakları ile sendikal örgütlenme hakları, 22/5/2003 tarih ve 4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili kanunlarda gerekli düzenlemeler yapılarak güvence altına alınmalıdır. ILO’nun kendi hesabına çalışanları da kapsayan 102 No’lu Sosyal Güvenlik (Asgari Standartlar) Sözleşmesi ve diğer sosyal güvenlik enstrümanlarının belirlediği hastalık, tıbbi bakım, engellilik, annelik, iş yaralanması, işsizlik, yaşlılığı da kapsayan asgari standartları ve 87 No’lu Sendika Özgürlüğü ve Sendikalaşma Hakkının Korunması Sözleşmesi ve 98 No’lu Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Hakkı Sözleşmesi hükümleri esas alınmalıdır.
- Kendi hesabına çalışan moto-kuryeler ve platformlar arasındaki sözleşmeler moto-kuryeleri koruyucu düzenlemelerle şeffaflaştırılmalı ve platform, kurye, müşteri üçlü yapısını gözetecek bir hukuki çerçeve içine alınmalıdır. Çalışanların çalışma kaide ve koşulları hakkında uygun, teyit edilebilir, kolay anlaşılabilir ve tercihen yazılı kontrat biçiminde bilgilendirilmelerine dönük olarak ILO 184 ve 189 No’lu sözleşmelerinin ilgili tavsiyeleri tüm platform çalışanları için gözetilmelidir.

- Mesleğin niteliği dikkate alınarak mesleğe özel günlük ve haftalık çalışma süreleri, azami aralıksız çalışma süresi, asgari ücret ve azami teslimat mesafesi belirlenmelidir. Kendi hesabına çalışan moto-kuryelerin çalışma koşulları, çalışma süreleri, iş sağlığı ve güvenliği standartları, gerekli mesleki sınıflandırma yapılarak ve mesleğin niteliği gözetilerek belirlenmelidir. ILO’nun başta 155 No’lu İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin Sözleşmesi, 187 No’lu İş Sağlığı ve Güvenliğini Geliştirme Çerçeve Sözleşmesi ve 2019 tarihli ve 190 No’lu Şiddet ve Taciz Sözleşmesi olmak üzere ilgili mevzuatı esas alınmalı ve çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak sağlıkları güvence altına alınmalıdır.
- Kendi hesabına çalışan moto-kuryelerin gelir garantisinin sağlanması için işveren platformları ile yapılan sözleşmelerde asgari gelir seviyesi belirlenmelidir. Platformların moto-kuryelere ödeme yöntemi ve süreleri ILO’nun 95 No’lu Ücretlerin Korunması Sözleşmesi çerçevesinde tanımlanmalıdır. Platform çalışanlarının teslimat başına ücret aldığı modelin yerine çalışma süresi bazlı bir ödeme düzeni getirilmelidir. İş verimliliğini korumak için bölgesel farklılıkları gözeterek bir optimum mesafe-süre-teslimat ölçütü tanımlanması için gereken standartlar ve altyapı oluşturulmalıdır. Platformların müşteri başına bahşiş miktarlarını ve ödeme bilgilerini kısa ve tanımlı periyotlarda moto-kuryelere bildirmeleri zorunlu kılınmalıdır.
- Kendi hesabına çalışan ve taşeron firma altında çalışan moto-kuryelerin, 158 No’lu Hizmet İlişkinde Son Verilmesi Sözleşmesi tarafından tanımlanan temel ilke uyarınca iş akdinin keyfi ve adil olmayan biçimde feshedilmesinin önüne geçilmesi için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.
- Moto-kuryelerin mesleki standartları mesleğin niteliği ve sektörde yaşanan sorunlar gözetilerek güncellenmeli, mesleğe giriş ileri sürüş teknikleri eğitimini de içeren mesleki yeterlilik belgesi ile gerçekleştirilmelidir. Moto-kuryeliğin tehlikeli meslek sınıfında tanımlanması ile iş güvenliği ve sağlığı eğitimlerinin zorunlu ve işveren yükümlülüğünde gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır.
- Moto-kuryelerin ekipmanlarının standartlarının yeni teknolojiler gözetilerek güncellenmesi sağlanmalı, işçi statüsünde çalışan moto-kuryelere işveren tarafından gerekli teçhizatın çalışma güvenliğini sağlayacak nitelikte sağlanması gözetilmelidir. Moto-kurye ekipman ve teçhizatından alınan ÖTV kaldırılmalıdır.
- Teslimat için kullanılan motorlu araçlar ticari araç haline getirilmeli ve ilgili şartları taşımayan araçlar ile bu hizmetlerin yerine getirilmesi engellenmelidir.
- Platformların çalışanlarının verilerine erişimleri, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ILO’nun ilgili 181 ve 188 No’lu sözleşmeleri çerçevesinde düzenlenmeli ve çalışanların tüm hakları güvence altına alınmalıdır. Platformların algoritmalarının çalışma koşullarına etkilerinin denetlenebilmesi için emek örgütlerine bilgi verme zorunluluğu getirilmelidir.
- Platform performans değerlendirme ölçütleri arasından hız çıkarılmalıdır. Teslimat süresi üzerinden yapılan aşırı rekabetin önüne geçilmesi için işveren platformlar ile iş birliği yapılmalı, tüketici talebi baskısını azaltmak için farkındalık kampanyaları düzenlenmelidir. Bu çalışmalar tüketici örgütleri ile iş birliği içerisinde ve tüketici haklarını gözeterek biçimde yürütülmelidir.
- Moto-kuryelere karşı agresif ve kaba davranışta bulunan müşterilere hizmet vermeme hakkı etkin biçimde kullanılmalıdır.
- Sektördeki emek örgütlerinin uluslararası iş birliği ve dayanışma faaliyetleri desteklenmelidir.

- ▶ Moto-kuryelerin dinlenme başta olmak üzere temel ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için platformlar ve anlaşmalı tedarikçiler tarafından gerekli alt yapının sağlanması güvence altına alınmalıdır.
- ▶ Aşırı iklim koşulları, çalışan sağlığını tehdit eden koşullar altında moto-kuryelerin gelir güvencesi ile çalışmama haklarını kullanabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Moto-kuryelere tünel veya köprü kullanmama hakkı tanınmalıdır.
- ▶ Sektörün dünyadaki gelişim beklentileri dikkate alınarak özellikle otomasyon, yapay zekâ kullanımı, teslimat yönetim sistemleri ve modellerinin geliştirilmesi, dekarbonizasyon süreçlerinin şekillendirilmesi açısından kamu özel sektör iş birliğinde gerçekçi projeksiyonlar yapılmalı, bu projeksiyonlar uyarınca AR-GE destekleme politikaları geliştirilmelidir. Özellikle endüstri 4.0. ve dijitalleşmenin etkilerinden iş gücünü koruyacak nitelik geliştirme ve istihdam politikaları geliştirilmelidir.
- ▶ Sürdürülebilir teslimat araçlarına dönük talebin karşılanması için bu alanda ulusal AR-GE çalışmaları desteklenmeli ve sektörün gelişim beklentileri ile uyumlu bir teşvik politikası oluşturulmalıdır.
- ▶ Sektörde hızla gelişmesi beklenen otomasyon süreçlerinin yaratacağı işsizliğin önlenmesi ve sektör çalışanlarının başta sektörde yaratılacak yeni işler olmak üzere istihdam sürekliliğinin sağlanması için ILO’nun 122 No’lu İstihdam Politikası Sözleşmesi uyarınca vasıf kazandırma programları kamu özel sektör iş birliği ile planlanmalıdır.
- ▶ Özellikle büyükşehirlerde kent içi trafiğinin azaltılması ve karbon salınımının düşürülmesi için kuryelere bölge sınırlılığı getirilmelidir. Azami teslimat mesafesi ve bölge ölçütü, oluşturulacak GPS takip mekanizmaları ile denetlenmelidir.
- ▶ Motosiklet ve bisiklet park yeri bulunmayan işletmelere kurye çalıştırma izni verilmemelidir.
- ▶ Kentlerde teslimat yoğunluğu gözetilerek sıfır karbon bölgeleri, ortak teslimat noktaları, motor park alanları, motor yolları, elektrikli şarj ünitesi alanları oluşturulmalıdır. Bu çalışmalar için yerel yönetimlere gerekli bütçe sağlanmalıdır.

