

Eerlijk werk

Onze visie op het werk als taxichauffeur
via het Uber-platform

Uber



Voorwoord

Inmiddels ben ik een jaar verantwoordelijk voor Uber in Nederland en één ding is duidelijk opgevallen: er wordt veel over ons gesproken.

Ik hoor positieve zaken: wat een vooruitgang het is dat als je een taxi pakt, dat je weet wat je gaat betalen, dat een korte rit niet wordt geweigerd en dat je je geld terugkrijgt als er wordt omgereden. Dat Uber heeft bijgedragen aan een enorme kwaliteitsverbetering in de sector¹ – een wereld van verschil.

Ik hoor ook de maatschappelijke discussie over chauffeurs en wat ons platform voor hen betekent. De vraag of hun werk uiteindelijk wel eerlijk is. Dit trek ik me aan.

Om hier eenduidig antwoord op te geven, hebben wij samen met Gemeente Amsterdam, aan de Universiteit Maastricht gevraagd om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de verdiensten en tijden van chauffeurs. Omdat eerlijk werk echter om meer draait dan enkel om goede inkomsten, deel ik met dit stuk ook onze vijf principes over hoe wij kijken naar het werk als chauffeur via onze app.

Met het onafhankelijke onderzoek over inkomsten en onze vijf principes hoop ik een basis te leggen voor de maatschappelijke discussie over het werk via de Uber app. Ook



hoop ik hiermee de benodigde verandering te weeg te kunnen brengen, waardoor iedereen die werkt, kan rekenen op eerlijk werk.

Wij nodigen iedereen uit om hierover met ons – én chauffeurs – het gesprek aan te gaan.

Maurits Schönfeld

Maurits Schönfeld
General Manager Noord Europa bij Uber

Inhoudsopgave

→	Samenvatting	4
→	Inleiding	6
→	De behoefte aan flexibiliteit en een nieuwe visie op werk	7
→	De vijf principes van eerlijk werk	9
→	Slotwoord	17



Samenvatting

De Nederlandse arbeidsmarkt heeft grote ontwikkelingen doorgemaakt. Als gevolg van een sterke behoefte naar flexibiliteit en autonomie enerzijds, en een als beperkend ervaren wettelijk kader rondom de 'arbeidsovereenkomst' anderzijds (versterkt door fiscale voordelen), is het aantal zelfstandigen de afgelopen twintig jaar bijna verdubbeld tot 1,1 miljoen in 2019.² Deze ontwikkeling heeft een maatschappelijke discussie over sociale bescherming en de houd-

baarheid van ons stelsel teweeggebracht. Hoewel platformwerk een relatief nieuw fenomeen is en in omvang beperkt blijkt (34.000 werkenden of 0,4% van de beroepsbevolking)³, krijgt dit type werk een prominente plek in maatschappelijk debat. Hierbij wordt de vraag gesteld: is dit werk wel eerlijk?

Onafhankelijk onderzoek van de Universiteit Maastricht toont aan dat chauffeurs die in Amsterdam de Uber-app gebruikten, in 2019 gemiddeld €24,48 per online uur verdienden en dat zij ruim 24 uur per week online gingen.⁴ Op bladzijde 12 wordt hier dieper op ingegaan.

Met de uitkomsten van dit onderzoek kan een belangrijk deel van de maatschappelijke zorgen worden weggenomen. De discussie strekt echter verder dan enkel inkomsten en werktijden en ziet ook op de aard van het werk via platformen en de omstandigheden waaronder het wordt verricht.

In de maatschappelijke discussie over flexibel werk wordt bij flexibiliteit vooral vanuit het belang van de werkgevers⁵ geredeneerd, niet vanuit de werkenden. Vaak wordt gedacht: werk is flexibel als de werkgever flexibel met werkenden om kan gaan. Uber ziet dit anders.

Échte flexibiliteit is werk waar de werkende flexibel is. Dit type werk is zeldzaam, omdat het ook erg vergaande implicaties heeft: geen roosters en plannings, geen hiërarchie, geen minimumaantal uren, geen baas die toestemming moet geven en geen impact op toekomstig werk.

93% van de chauffeurs noemt dit als reden om voor werk via de Uber-app te kiezen en 88% zou dit niet willen inruilen voor een vast contract.⁶ Deze flexibiliteit moet dus ook mogelijk blijven, zolang het werk zelf maar wel eerlijk is.

Uber hanteert 5 principes voor eerlijk werk:

- 1. Iedereen die wil werken en kan werken, krijgt de mogelijkheid om te werken.** Je afkomst en achtergrond doen er niet toe. Werkenden van alle achtergronden hebben gelijke toegang tot werk.
- 2. Volledige vrijheid om je werk aan te passen aan je leven, niet andersom.** Échte flexibiliteit is leidend. Geen roosters en plannings, geen minimum uren, geen vaste diensten, geen sancties als je besluit niet te werken. Volledige vrijheid om werk aan te passen aan de noodzaak om te studeren, verzorgen en opvoeden.
- 3. Een werkomgeving waar je weet wat je kunt verwachten. Duidelijke rechten en plichten en de mogelijkheid om je stem te laten horen.** Transparantie over de verdiensten, inspraak en een bezwaarprocedure en een tweede kans bij verlies van toegang.
- 4. Échte flexibiliteit en vrijheid, maar wel met een sociaal vangnet voor als het misgaat.** Een verplichte verzekering voor arbeidsongeschiktheid en toegang tot pensioen, verplichte gegevensuitwisseling met de belastingdienst en een basisvangnet via Partner Protection.
- 5. Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en groei, al dan niet in connectie met het werken via de Uber App.** Een opleiding voor persoonlijke ontwikkeling en erkenning van prestaties, ook als je je werk via Uber als springplank wilt gebruiken.

Door deze vijf principes te hanteren, zorgen we ervoor dat het werk als taxichauffeur via de Uber-app eerlijk is. Met onze voorstellen wordt het fundament van de sociale zekerheid verhoogd (en draagt iedereen daaraan bij). De keuze voor zelfstandigheid blijft mogelijk, maar wordt ingegeven door de behoefte aan ondernemerschap en échte flexibiliteit.



Inleiding

In de afgelopen jaren hebben digitale marktplaatsen en platformen, zoals die van Uber, flexibiliteit, autonomie en ondernemerschap toegankelijker gemaakt. In 2018 werd door SEO ingeschat dat ongeveer 34 duizend mensen in Nederland via platformen aan werk komen.⁷ Dit komt neer op ongeveer 0,4% van de Nederlandse beroepsbevolking (of 3% van het totaal van de 1,1 miljoen zelfstandigen in Nederland).⁸

Hoewel het bij platformwerk dus gaat om een relatief kleine groep werkenden, is de toegang tot werk en de flexibiliteit die dit werk biedt van groot belang. Platformen zoals Uber stellen mensen namelijk in staat om zelf te bepalen waar en wanneer ze werken en als taxiondernemer te bouwen aan hun toekomst. Daarbij biedt het platform ook kansen voor mensen die moeilijker aan werk kunnen komen, bijvoorbeeld als zij zorgtaken hebben of studeren. Ook biedt het platform een uitkomst voor mensen die liever niet voor een baas werken of die simpelweg behoefte hebben aan flexibiliteit.

Hoewel wij de grote waarde zien van het faciliteren van flexibel werk en de economische kansen die dit biedt, is ons ook duidelijk dat er meer moet worden gedaan om de kwaliteit en bescherming van platformwerkers te verbeteren. Dat is overigens een opgave waar wij niet alleen voor staan, maar die alle spelers op de arbeidsmarkt raakt. Het aandeel zelfstandigen is in Nederland de afgelopen twintig jaar namelijk bijna verdubbeld tot circa 12% in 2019.⁹

Deze ondernemende volksaard is iets waar we als Nederlanders trots op zijn, maar met deze groei is ook de ongelijkheid op de arbeidsmarkt duidelijker zichtbaar geworden. Onze arbeidsmarkt is binair: werknemers krijgen sociale bescherming, zelfstandigen niet. Zelfstandigen krijgen flexibiliteit, vrijheid en belastingvoordelen, werknemers niet.

De Commissie Regulering van Werk, de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid en ongeveer elke politieke partij zijn het erover eens: hier moet iets aan veranderen.



De behoefte aan flexibiliteit en een nieuwe visie op werk

Flexibiliteit, maar voor wie?

In de discussie over flexibiliteit wordt vaak één vraagstuk over het hoofd gezien: flexibiliteit, maar voor wie?

De verschillende vormen van flexibiliteit worden in de maatschappelijke discussie veelal op één hoop geveegd en vooral bezien vanuit het perspectief van de werkgever. Daarnaast wordt het vooral gezien als tegenhanger van het vaste contract: een vaste werknemer heeft zekerheid van werk, een werkende met een flexibel contract niet. Een werknemer heeft vaste uren, een werknemer met een nul-urencontract heeft dit niet.

In traditioneel 'flexibel werk', betekende flexibiliteit dus vooral flexibiliteit voor de werkgever, inlener of opdrachtgever. Dit is anders bij platformen zoals Uber. Wanneer wij het over flexibiliteit hebben, spreken wij over de flexibiliteit voor werkenden: échte flexibiliteit.

De belofte van échte flexibiliteit voor werkenden

De mogelijkheid om met een druk op de knop te kiezen waar en wanneer je wilt werken, is een luxe die de meeste Nederlanders niet hebben. Voor de duidelijkheid: we hebben het er hier niet over dat je zelf mag meebeslissen over je rooster of dat je een verzoek mag indienen. Echte flexibiliteit betekent dat er geen sprake is van exclusiviteit. Het betekent dat je zelf bepaalt waar en wanneer je werkt en het betekent dat je dit alles real-time kunt besluiten. Er zijn geen roosters en plannings. Er geldt geen minimum aantal uren. En, er is niemand die je om toestemming moet vragen. Als je besluit een dag niet te werken, heeft het geen impact op je kans op toekomstig werk.

93% van de taxichauffeurs die in Nederland onze app gebruiken noemt 'flexibiliteit' als reden om voor onze app te kiezen.¹⁰ Het geeft ze de mogelijkheid om hun werk aan te passen op hun leven, in plaats van andersom. Chauffeurs waarderen de onafhankelijkheid en vrijheid die horen bij het zijn van hun eigen baas. Dit beeld wordt onderschreven door het in opdracht van de Minister van SZW uitgevoerde onderzoek naar de kluseconomie: flexibiliteit is de belangrijkste reden om voor platformwerk te kiezen.¹¹

Het is dan ook niet verbazingwekkend dat 88% van de chauffeurs aangeeft dat zij liever zelfstandig ondernemer zijn dan werknemer¹² – immers, dan verliezen ze die flexibiliteit. De Zelfstandigen Enquête onderschrijft dit beeld: slechts een op de tien zelfstandigen in Nederland zou liever in loondienst werken.¹³ Zelfstandigen kiezen dus heel bewust voor flexibiliteit en ondernemerschap.

Onderzoek toont aan dat deze flexibiliteit niet mag worden onderschat en ook echte (materiële) waarde heeft.¹⁴ Uit een studie van de Universiteit van Oxford blijkt ook de immateriële waarde: het merendeel van de Londense chauffeurs die de Uber-app gebruiken heeft “hogere niveaus van levenstevredenheid en waardigheid” dan andere werkenden. Zij concluderen: flexibiliteit is belangrijker dan een vast salaris of vaste uren.¹⁵

Dit is begrijpelijk: een leraar kan er ‘s ochtends niet voor kiezen om een werkdag over te slaan, omdat ze naar het strand wil. Een productiemedewerker kan er niet voor kiezen om thuis te blijven en zijn kind te helpen met haar huiswerk. Een supermarktmedewerker kan er niet voor kiezen om vandaag maar eens bij een andere winkel aan de slag te gaan, omdat hem dat beter uitkomt. En een ambtenaar kan er niet voor kiezen morgen een paar uur extra te werken, als zij snel wat extra geld nodig heeft.

Hiermee pleiten wij er niet voor dat échte flexibiliteit de juiste keuze is voor iedereen – of zelfs voor de meeste werkenden. Wij willen vooral benadrukken dat er werkenden zijn voor wie échte flexibiliteit ongelooflijk belangrijk is. Dat deze flexibiliteit eenvoudigweg niet bestaat in de meeste bedrijfstakken, zeker niet in de basis van de arbeidsmarkt. Voor dergelijke banen zijn verplichte nachtdiensten, vaste roosters, en werken op afroep nog altijd aan de orde van de dag. Zonder échte flexibiliteit, is de vraag of alle platformwerkers überhaupt zouden werken. Dit is wat wij bieden: échte flexibiliteit en zelfstandigheid.

Keuze voor flexibiliteit, maar niet automatisch zonder sociale bescherming

Historisch gezien staat flexibiliteit op het werk echter in spanning met zekerheid op het werk. In het huidige stelsel staat het zoeken naar autonomie, naar controle en naar zelfstandigheid gelijk aan het verlies van zekerheid en vertrouwen. Dat hoeft niet zo te zijn. We hoeven niet automatisch terug te vallen op het (vaste) arbeidscontract. Die aanpak maakt immers een eind aan de échte flexibiliteit die door velen als zo waardevol wordt beleefd. Wij pleiten ervoor om het kind niet met het badwater weg te gooien en mensen de kans te geven om hun leven naar eigen inzicht en flexibel in te blijven delen. De maatschappelijke zorg is dat zelfstandig werk onvoldoende beschermd is en daarom niet goed en niet eerlijk is. Wij pleiten er daarom voor om oplossingen te zoeken voor die specifieke punten in plaats van de verworven flexibiliteit weg te nemen.

De oplossing kan worden gevonden in een systeem waar iedereen die werkt kan rekenen op sociale bescherming en vanzelfsprekend daaraan ook bijdraagt. Zoals ook de Commissie Regulering van Werk aangeeft: het fundament kan worden aangevuld “zodat alle werkenden, ongeacht hun contractvorm [...] basiszekerheid wordt geboden.”¹⁶

Over deze basis is een stevig maatschappelijk debat gaande en wij erkennen volledig dat er stappen moeten worden gezet. In het volgende hoofdstuk delen wij daarom onze visie op eerlijk werk.



De vijf principes van eerlijk werk

Wij zien vijf principes voor eerlijk werk waar we hieronder dieper op ingaan.

Principe 1: Iedereen die wil werken en kan werken, krijgt de mogelijkheid om te werken. Je afkomst en achtergrond doen er niet toe.

In Nederland zijn wij - terecht - trots op onze open maatschappij en trots op onze progressieve waarden en normen. Helaas worstelt ook Nederland tot de dag van vandaag met sociale kwesties zoals discriminatie en vraagstukken zoals het combineren van werk en privé.

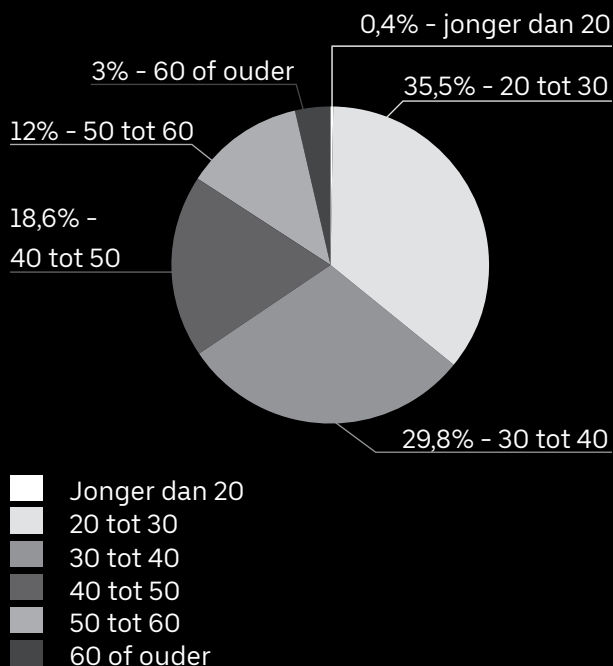
Het Sociaal en Cultureel Planbureau geeft aan dat bijna 30% van de mensen met een Marokkaanse of Turkse migratieachtergrond bij het zoeken naar werk discriminatie heeft ervaren.¹⁷ 5% heeft vanwege discriminatie het zoeken naar werk zelfs geheel opgegeven.¹⁸ Dit gaat niet alleen om gepercipieerde discriminatie. Ander academisch onderzoek toont aan dat mensen met een niet westerse achtergrond maar liefst 40% minder kans maken bij een sollicitatie.¹⁹

Uber vindt dat iedereen die wil en kan werken, ook de mogelijkheid moet krijgen om te werken. De waarde van gelijke kansen zit diep verweven in ons DNA. Er zijn dus geen sollicitatierondes waar je niet wordt uitgenodigd vanwege je achternaam. Geen voorrang in de procedure, omdat jouw oom of tante toevallig iemand kent.

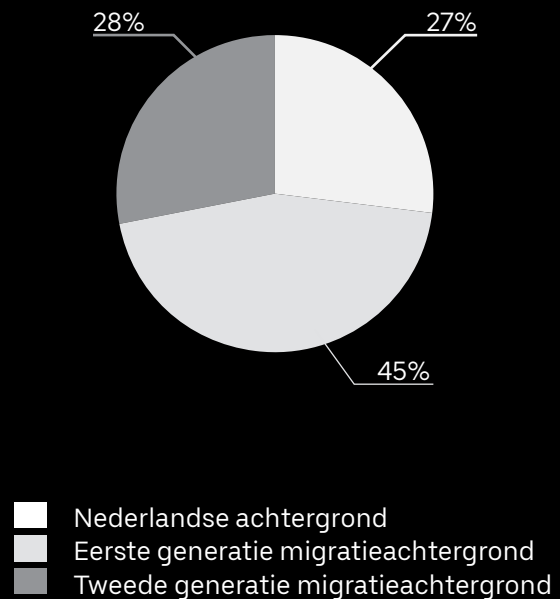
Vanzelfsprekend moet je wel over de juiste vergunningen beschikken zodat je veilig en volgens de wet je werk kunt doen.²⁰ Dergelijke objectieve toelatingseisen zorgen ervoor dat werkenden van alle achtergronden, ongeacht hun nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, levensfase, opleiding, gezinssituatie of andere kenmerken, gelijke toegang hebben tot werk. Dit biedt kansen, met name ook voor werkenden die traditioneel een afstand hebben of zelfs helemaal geen toegang krijgen tot de arbeidsmarkt, dan wel moeite hebben om werk vast te houden.

Achtergrond van de chauffeurs die de Uber-app gebruiken

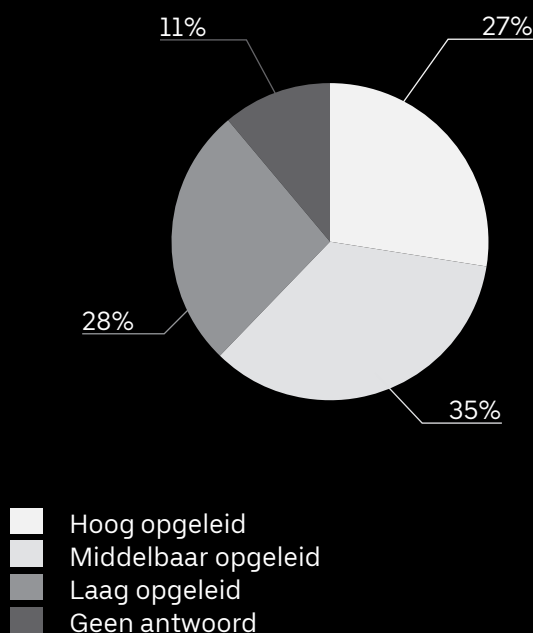
Leeftijd (2019)²¹



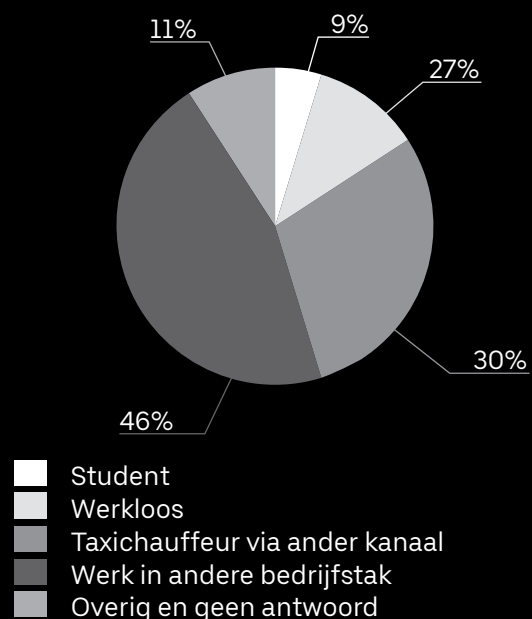
Migratieachtergrond (2018)²²



Opleidingsniveau (2019)²³



Activiteiten voorafgaand aan het gebruik van de Uber-app (2018)²⁴



Principe 2: Volledige vrijheid om je werk aan te passen aan je leven, niet andersom. Échte flexibiliteit is leidend.

Vrijheid en échte flexibiliteit voor chauffeurs is de kern van ons platform. Wij zijn er diep van overtuigd dat mensen de mogelijkheid moeten hebben om hun leven in eigen hand te nemen. Échte flexibiliteit biedt mogelijkheden en kansen voor werkenden om prioriteit te geven aan de zaken die er echt toe doen in het leven: de zorg voor je hulpbehoevende ouder, het huiswerk van je kinderen, het genot van een avond met vrienden. De mogelijkheid om je leven centraal te stellen en je werk hierop aan te passen. Voor een groep mensen is deze flexibiliteit van grote waarde en dit komt hun levenstevredenheid en waardigheid ten goede.

Hoewel hier soms makkelijk overheen wordt gestapt, is dit een zeer fundamentele keuze met grote consequenties. Er is weinig werk waar je échte flexibiliteit ervaart. Dat is de belofte van het Uber-platform: échte flexibiliteit en vrijheid in het vinden en uitvoeren van werk. Geen roosters en planningen, geen minimum uren, geen vaste diensten, geen sancties als je niet wilt werken. Volledige vrijheid.

Principe 3: Een werkomgeving waar je weet wat je kunt verwachten. Duidelijke rechten en plichten en de mogelijkheid om je stem te laten horen.

Chauffeurs die onze app gebruiken, moeten inspraak hebben op de beslissingen die hun leven en bestaansmiddelen beïnvloeden.

Heel concreet betekent dit transparantie over de verdiensten, een bezwaarprocedure of tweede kans bij het verlies van toegang tot de app, en periodieke consultatie en inspraak.

Transparantie over de verdiensten

Om een eenduidig antwoord te krijgen op de vraag of chauffeurs voldoende kunnen verdienen hebben wij, samen met Gemeente Amsterdam, onderzoekers van de Universiteit Maastricht gevraagd een onafhankelijk oordeel te vellen over het werk via onze app. In september 2020 hebben de onderzoekers hun eerste tussenrapportage openbaar gemaakt.²⁵

De conclusies zijn helder:

- De inkomsten van chauffeurs lagen in 2019 gemiddeld rond de €24,48 per online uur (na aftrek van onze commissie en de BTW hierover)
- De vraag naar ritten stijgt aanzienlijk harder dan het aanbod van diensten door chauffeurs. Hierdoor zijn de gemiddelde inkomsten per uur in drie jaar (na correctie voor inflatie) met 8% gestegen.
- De keuzes die chauffeurs zelf maken beïnvloeden hun inkomsten (bijvoorbeeld hoeveel ritten ze accepteren als ze online zijn en de plaatsen en tijden waarop ze rijden)

Het onderzoek geeft een duidelijk beeld van de inkomsten en online tijden en geeft hiermee antwoord op dit maatschappelijke discussiepunt.

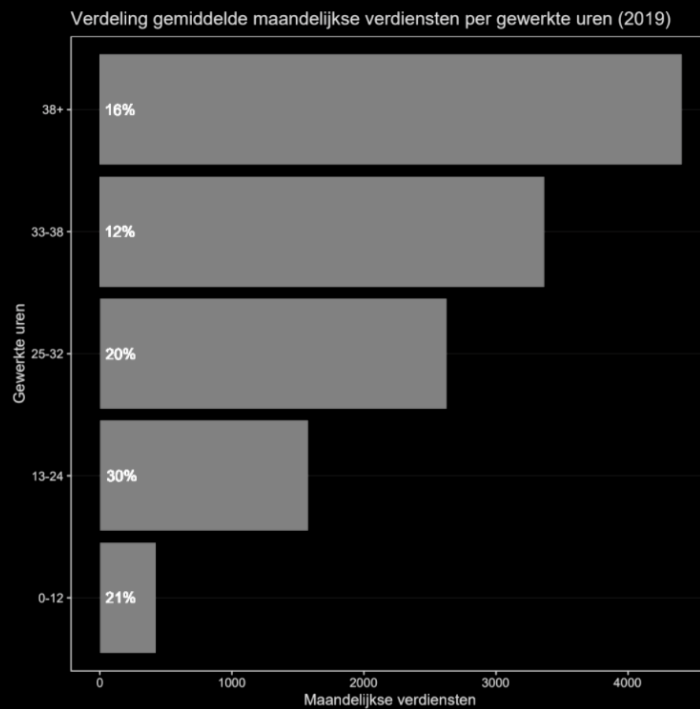
Hoe kan het dat chauffeurs goed verdienen ondanks lagere prijzen en commissie?

De inkomsten van chauffeurs worden bepaald door de prijs van een rit, maar ook door het aantal ritten per uur. 53% van de traditionele taxichauffeurs reed vorig jaar maar 3 tot 6 ritten per dag.

Bij bestelde ritten zoals via Uber komt 57% boven de 10 ritten per dag uit. Daarbij rijden ze gemiddeld ook nog minder uren in totaal.²⁶ Door in minder tijd aanzienlijk meer ritten te maken, kan je dus per uur een goede omzet bereiken.

Uitkomsten van het onderzoek de Universiteit Maastricht

Onafhankelijk onderzoek naar de inkomsten en online tijden van chauffeurs die de Uber-app gebruiken²⁷



→ Chauffeurs genereerden in 2019 inkomsten van gemiddeld **€24,48 per online uur**.

→ Inkomsten zijn in drie jaar tijd **met 8% gestegen** (na inflatie).

→ Een chauffeur die in 2019 40 uur per week werkte via de Uber-app, genereerde gemiddeld inkomsten van **€4.240 per maand**, na aftrek van commissie en BTW.

- Uber schat dat de onkosten zo'n €1.300-1.500 bedragen (te weten: lease €800-1.000²⁸, brandstof €450²⁹, overige kosten €50).
- Een dergelijke chauffeur had dus een brutowinst van €2.740-2.940 per maand.
- Ter vergelijking: het minimumloon lag in 2019 op ongeveer €1.750 per maand (incl. vakantietoeslag)³⁰.

→ De keuzes van een chauffeur hebben sterke invloed op de inkomsten. Belangrijke factoren zijn welk deel van de aangeboden ritten chauffeurs accepteren en waar en wanneer ze hun diensten aanbieden.

→ De seizoenen beïnvloeden de vraag naar taxiritten - en dus ook de inkomsten van chauffeurs. In de zomer is er meer vraag dan in de winter.

→ Het beeld dat chauffeurs over het algemeen maar een beperkt aantal uren werken klopt. Chauffeurs gingen in 2019 **gemiddeld ruim 24 uur per week online via de Uber-app**.

→ 84% van de chauffeurs ging in 2019 in minder dan 38 uur per week online op de Uber-app.

Bezwaarprocedure en een tweede kans

Veiligheid en een goede dienstverlening staan bij Uber voorop. Vanuit dat oogpunt zijn wij in voorkomende gevallen genoodzaakt om gebruikers de toegang tot de app te ontzeggen (bijvoorbeeld omdat de veiligheid van andere gebruikers in het geding is). Wij beseffen ons goed dat het wegnemen van de toegang grote impact kan hebben. Dit geldt voor reizigers, maar vooral ook voor chauffeurs. Chauffeurs verliezen daarmee immers een belangrijk kanaal om inkomsten te vergaren.

Uber hanteert daarom duidelijke richtlijnen waarin staat wat van alle gebruikers van de app wordt verwacht en onder welke omstandigheden zij de toegang kunnen verliezen.³¹ Omdat dergelijke beslissingen grote gevolgen hebben voor gebruikers, wordt daar zeer zorgvuldig mee omgegaan.

Zo werd er altijd al hoor en wederhoor toegepast, maar sinds 2019 bieden wij chauffeurs ook een mogelijkheid om bezwaar te maken.³² Indien een chauffeur de toegang tot de app verliest, kan hij of zij desgevraagd³³ worden gehoord door een groep andere chauffeurs. Deze chauffeurs geven een zwaarwegend advies of de chauffeur weer toegang tot de app moet krijgen. Deze adviezen zijn tot op heden altijd opgevolgd.

In die gevallen waar chauffeurs aantoonbaar en structureel niet de kwaliteit van de dienstverlening leveren die door reizigers wordt gevraagd, kunnen zij ook de toegang tot de app verliezen. Naast dat chauffeurs op basis van klantbeoordelingen altijd eerst veelvuldig gewaarschuwd worden voordat zij de toegang verliezen, wordt chauffeurs ook een tweede kans gegeven. Chauffeurs die bijvoorbeeld structureel een te lage rating hebben, krijgen na zes maanden de mogelijkheid om zich opnieuw aan te melden.

Consultatie en inspraak

Vanzelfsprekend houden wij bij het nemen van beslissingen over het werken via onze app, al rekening met de wensen en behoeften van chauffeurs. Dit is een proces van continue verbeteringen op basis van feedback uit de één-op-één contacten in onze servicecentra en inzichten op basis van het gebruik van de app. Niet alleen zorgt dit ervoor dat wij beter geïnformeerde beslissingen nemen, het zorgt er ook voor dat we de juiste zaken prioriteit geven.

Dit heeft de afgelopen jaren tot belangrijke verbeteringen voor chauffeurs geleid. In 2017 en 2018 is gehoor gegeven aan de wens om via de app fooi te kunnen krijgen, om wachttijd bij passagiers in rekening te brengen en om waarschuwingen te krijgen bij lange ritten. Vorig jaar is op verzoek van chauffeurs de eerdergenoemde bezwaarprocedure ingevoerd en zijn de in de app ervaren problemen met tunnels en wegopbrekingen in Amsterdam aangepakt. Het afgelopen jaar hebben wij vooral ingezet op het adresseren van de zorgen van chauffeurs over toenemende kosten (met name van de premie voor hun taxiverzekering).³⁴ Dit heeft er onder andere toe geleid dat een nieuwe verzekeraar (INSHUR) naar Nederland is gekomen en dat chauffeurs die de Uber-app gebruiken nu tot 20% korting krijgen op hun taxiverzekering.³⁵

We realiseren ons echter dat chauffeurs zich, ondanks onze voortdurende inspanningen, misschien niet altijd gehoord voelen. Om die reden hebben wij chauffeurs gevraagd hoe zij het liefst hun stem willen laten horen. Hieruit kwam een duidelijk signaal naar voren: de overgrote meerderheid van de chauffeurs (61%) wil vooral zichzelf vertegenwoordigen en via de app feedback geven, individuele wensen kenbaar maken en meepraten. Een aanzienlijke minderheid (24%) heeft een voorkeur voor periodieke rondetafelgesprekken.³⁶

Doordat het door COVID-19 de afgelopen maanden lastig bleek om fysieke rondetafelgesprekken te organiseren, hebben wij gezocht naar nieuwe mogelijkheden om met chauffeurs in gesprek te blijven. Met name de nieuwe chat-functionaliteit heeft uitkomst geboden en kan op veel steun van chauffeurs rekenen. Zodra het weer veilig mogelijk is (vanuit het oogpunt van COVID-19) zullen wij de rondetafelgesprekken hervatten. Deze gesprekken organiseren wij elke 2-3 maanden en de belangrijkste inzichten delen wij onder alle chauffeurs. Iedere chauffeur die wenst hieraan deel te nemen, kan zich hiervoor aanmelden.

Daarnaast zullen wij de komende maanden ook de mogelijkheden onderzoeken om andere vormen van dialoog via de app te faciliteren. Wij kijken hierbij ook expliciet naar het benutten van slimme technologie om objectief patronen in de aan ons gegeven input te herkennen.

Principe 4: Échte flexibiliteit en vrijheid, maar wel met een sociaal vangnet voor als het misgaat.

Zoals in het vorige hoofdstuk besproken, is het Nederlandse sociale vangnet sterk gekoppeld aan werknemerschap en in het bijzonder aan het vaste contract. Dit systeem was logisch toen werknemers hun hele werkzame leven bij één enkele werkgever doorbrachten, maar in de huidige tijd bestaat meer en meer behoefte aan autonomie, aan flexibele werktijden, en aan wisselende werkomgevingen om verschillende ervaringen op te doen. Hoewel onze arbeidsmarkt hierin meebeweegt, blijft het systeem van sociale bescherming al enige tijd achter. Werknemers krijgen sociale bescherming, zelfstandigen niet. Zelfstandigen krijgen flexibiliteit, vrijheid en belastingvoordelen, werknemers niet. Dit is niet in balans en is, wat ons betreft, ook niet nodig.

Zoals de heer Borstlap, voorzitter van de Com-

missie Regulering van Werk ook zei: “We zien sociale problemen: er dreigt een tweedeling tussen goed beschermde en toegeruste werkenden en slecht beschermde en slecht toegeruste werkenden. Dit is de sociale kwestie van onze tijd.”³⁷

Het systeem voldoet niet meer en is aan vernieuwing toe. Wij roepen de politiek op om hierin niet automatisch terug te grijpen naar het vaste contract en werknemerschap als oplossing voor dit vraagstuk. Flexibiliteit is van erg grote waarde en moet mogelijk blijven. We moeten het probleem bij de wortel aanpakken, en niet verschillende uitwerkingen van hetzelfde probleem proberen op te lossen. De keuze voor flexibel werk zou niet automatisch moeten betekenen dat men niet in aanmerking komt voor essentiële bescherming. We roepen de politiek daarom op om het fundament te verbeteren en te verhogen. Om te focussen op een sociaal vangnet voor alle werkenden die hier ook aan moeten gaan bijdragen. Dit gaat zorgen voor een betere basis voor iedereen, een herwaardering van solidariteit.

Verplichte verzekering voor arbeidsongeschiktheid en mogelijkheid tot pensioen

Hoewel het voor zelfstandig ondernemers mogelijk is om zichzelf te verzekeren tegen risico's zoals arbeidsongeschiktheid,³⁸ gebeurt dit nog onvoldoende. Slechts 19% van de ZZ-P'ers in Nederland heeft een verzekering voor arbeidsongeschiktheid en ruim 40% treft geen enkele financiële voorziening waarop kan worden teruggevallen. Als voornaamste redenen worden financiële overwegingen gegeven: de kosten wegen niet op tegen de baten en de premie is te hoog. Hoewel er frequenter wordt deelgenomen aan pensioenfondsen, is dit in de meeste gevallen niet tijdens het ZZP-schap opgebouwd.³⁹

Vanuit de overtuiging dat het systeem eerlijker moet worden en dat iedereen die werkt moet kunnen rekenen op een sociaal vangnet voor als het mis gaat, roepen wij de regering op om de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstan-

digen te verplichten. Ook steunen wij de wens van de Sociale Partners om zelfstandigen de mogelijkheid te geven om zich desgewenst aan te sluiten bij een relevant sector-pensioenfonds. Wij vragen de regering om zelfstandigen goed te betrekken bij de uitwerking van de voorstellen. Wij gaan hier graag - samen met chauffeurs - het gesprek over aan.

Verplichte gegevensuitwisseling met de belastingdienst

Om goed uitvoering te kunnen geven aan de AOV-verplichting, is het belangrijk dat de overheid over de juiste informatie beschikt. Immers, als de overheid geen zicht heeft op de verdiensten van zelfstandigen, dan is het lastig om verplichte afdrachten te controleren en te handhaven.

Wij zijn positief over het signaal van het Ministerie van Financiën “dat platformgebruikers in de vervoersector bijna allemaal bij de Belastingdienst bekende, geregistreerde, ondernemers zijn.”⁴⁰ Zij geven echter ook aan dat in enkele gevallen de door de zelfstandige geleverde informatie niet volledig is verantwoord in de aangifte.⁴¹

Om die reden stellen wij voor dat er een verplichting wordt ingevoerd om relevante gegevens⁴² uit te wisselen met de Belastingdienst. Deze verplichting zou in onze ogen op eenzelfde manier moeten gelden voor alle bedrijven die met zelfstandigen werken. Enerzijds is deze verplichting nodig zodat er voldoende wettelijke basis is om deze data te delen (een vereiste van de Algemene Verordening Gegevensbescherming). Anderzijds is het belangrijk dat deze wettelijke basis zich op hele sectoren richt omdat, zoals eerder aangegeven, een zeer aanzienlijk deel van de zelfstandigen via meerdere kanalen inkomsten vergaard. Indien enkel op de platformen wordt gefocust, dan is de geleverde informatie incompleet, heeft deze weinig nut en leidt dit mogelijk tot (ongewenst) berekenend gedrag.

Basisbescherming via Partner Protection

Hoewel wij willen inzetten op een stelselwijziging waarbij zelfstandigen, net als alle werkenden, kunnen rekenen op een sociaal vangnet, willen wij er ook voor zorgen dat de chauffeurs die onze app gebruiken in de tussentijd op basisbescherming kunnen rekenen. Dit is een belangrijke investering die wij doen om de zelfstandigen te beschermen.

Om die reden bieden wij, via AXA, alle chauffeurs die onze app gebruiken het Partner Protection programma aan.⁴³ Chauffeurs maken hier automatisch aanspraak op en Uber draagt hiervoor de kosten. Dit programma biedt een verzekering voor inkomensverlies of kosten tijdens het werk via onze app (bijv. ongevallen, ziekte en overlijdensrisico), maar bijvoorbeeld bij actief gebruik van de app ook zaken die buiten ritten om spelen (bijvoorbeeld ziekte of ouderschap).

(Zie details op volgende pagina)

Principe 5: Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en groei, binnen of buiten Uber.

We willen chauffeurs ondersteunen bij het realiseren van hun potentie en persoonlijke ambities. Voor veel chauffeurs is rijden via Uber meer dan een manier om geld te verdienen: het is een kans om een klein bedrijf te starten, een verdere carrière op te bouwen of om hun gezin vooruit te helpen. Persoonlijke groei en ontwikkeling zijn belangrijke facetten van werk en kunnen werkenden helpen nieuwe economische kansen te ontsluiten.

Eerlijk werk betekent niet alleen dat je je werk goed en veilig moet kunnen doen. Het betekent ook dat je mogelijkheden krijgt om jezelf te ontwikkelen en door te groeien. Natuurlijk hebben wij als platform het liefst dat chauffeurs met plezier onze app blijven gebruiken, maar we snappen ook dat sommigen misschien andere

Vergoedingen	Duur	Maximum voor Nederland
Medische dekking	Tijdens ritten	Maximale vergoeding €7,500
Vergoeding overlijden door ongeval	Tijdens ritten	Vast bedrag € 50,000 + uitvaartkosten maximaal €6,000
Invalideitsuitkering	Tijdens ritten	Vast bedrag maximaal €50,000
Ongemakkenvergoeding (ziekenhuisopname)	Tijdens ritten	€800 Vast bedrag
Ongemakkenvergoeding (ongeval)	Tijdens ritten	Partners Maximaal €1,650 (€55 per dag, maximaal 30 dagen). Bezorgers Maximaal € 900 (€ 30 per dag, maximaal 30 dagen)
Vergoeding (ernstige) ziekte en ongeval (bij ziekte en ongeval met als gevolg minimaal zeven aaneengesloten dagen arbeidsongeschiktheid)	Buiten ritten	Partners Maximaal €825 (€55 per dag, maximaal 15 dagen). Bezorgers Maximaal € 450 (€ 30 per dag, maximaal 15 dagen)
Enmalige vergoeding zwangerschaps-/vaderschapsverlof	Buiten ritten	€1,000 Vast bedrag

Samenvatting dekking Partner Protection

ambities hebben. Dat er chauffeurs zijn die Uber als springplank willen gebruiken voor hun verdere carrière. Wij willen er ook voor die chauffeurs zijn.

Opleiding en ontwikkeling

Zelfstandig ondernemers zijn niet altijd in staat (of bereid) om tijd en middelen te investeren in onderwijs of de ontwikkeling van vaardigheden. Het is belangrijk dat zij mogelijkheden krijgen om zich te blijven ontwikkelen, maar op een manier die aansluit bij hun behoefte aan flexibiliteit. Korte professionele leeromgevingen die toestaan dat je in je eigen tempo ontwikkeld, waardoor je tegelijkertijd kunt leren en je business kunt voorzetten.

Om chauffeurs deze mogelijkheid te geven, zijn wij een samenwerking aangegaan met de Leidse Onderwijsinstellingen (LOI). Chauffeurs die aan de voorwaarden voldoen kunnen kosteloos via de LOI een opleiding volgen. Chauffeurs kunnen zelf kiezen waarop ze zich willen focussen. Of ze nu een betere taxiondernemer willen worden of dat ze het doen uit persoonlijk interesse, omdat ze zich willen blijven ontwikkelen of omdat ze

hele concrete carrièrepunten hebben. Wij willen chauffeurs die mogelijkheid geven.

De eerste chauffeurs zijn de afgelopen weken al met opleidingen gestart: van financieel adviseur tot software engineer.

Erkenning van goed werk

Chauffeurs doen elke dag hun uiterste best om reizigers een goede ervaring te leveren. Wij vinden dat chauffeurs daar ook voor erkend moeten worden en dat ze daar een bewijs van moeten kunnen krijgen. Dit werd deels al via de app vormgegeven (via feedback van reizigers), maar hebben we recent uitgebreid.

Indien chauffeurs besluiten om een volgende stap te zetten, kunnen zij sinds kort een prestatieoverzicht aanvragen waarmee zij erkenning krijgen voor de diensten die zij via de Uber-app hebben geleverd. Hierin is opgenomen wanneer de chauffeur zijn of haar eerste rit heeft gereden, hoeveel ritten er zijn gereden en de gemiddelde klantwaardering op de laatste 500 ritten. Ook vermeldt het overzicht de belangrijkste commentaren.

Dit overzicht wordt inmiddels door een eerste arbeidsbemiddelaar (Adecco) erkend.



Slotwoord

De Commissie Regulering van Werk geeft aan dat de keuze voor zelfstandig ondernemen niet louter door fiscale regels ingegeven zou moeten worden. Anders gezegd: mensen moeten bewust kiezen voor zelfstandig ondernemen vanwege het ondernemerschap en de flexibiliteit die het biedt. Ook pleit ze ervoor dat het fundament van onze sociale zekerheid kan worden aangevuld zodat iedereen die werkt kan rekenen op basiszekerheid en dat ook iedereen die werkt daar een bijdrage aan levert.

Uber is het daar volledig mee eens. Wij hopen met het voorgaande duidelijk uiteen te hebben gezet waar wij voor staan en hoe wij eerlijk werk voor ons zien. Toegang tot werk voor iedereen die kan en wil werken. Vrijheid om werk aan je leven aan te passen en niet andersom. Een werkomgeving waarin je een stem hebt, helderheid over je verdiensten en waarvan je weet wat je moet verwachten. En waar je niet in de steek wordt gelaten als het misgaat. Met oog voor je toekomst: groei, persoonlijke ontwikkeling en erkenning van je prestaties. Dat hoort er ook bij.

Wij begrijpen goed dat de maatschappelijke discussie hiermee nog niet is beslecht. Wij gaan hierover daarom ook graag de dialoog aan en zullen dit in samenspraak met chauffeurs doen. De discussie over eerlijk werk gaat immers niet over Uber. Het draait om de chauffeurs.

De feiten op een rij

Wat verdient een chauffeur?

De gemiddelde chauffeur verdiende in 2019 na commissie en BTW €24,48 per online uur⁴⁴. Onkosten op basis van lease liggen rond de €7,50-8,00 uit per uur⁴⁵, waardoor de gemiddelde chauffeur via onze app rond de €16,50-17,00 per uur bruto overhoudt.

Het minimumloon lag in 2019 op €10,20 per uur (inclusief vakantiegeld).⁴⁶

Hoeveel uur rijdt een chauffeur via de Uber-app?

In het algemeen gebruiken chauffeurs de app slechts een beperkt aantal uren per week. Gemiddeld gebruiken chauffeurs de Uber app ruim 24 uur per week.⁴⁹

Om de verkeersveiligheid te bevorderen maximeert Uber het aantal uur per dag dat de app gebruikt kan worden. Uber hanteert hiervoor strengere eisen dan de wettelijke rijtijden.⁵⁰

Een enquête onder taxichauffeurs van Gemeente Amsterdam toont overigens aan dat een groter deel van de traditionele taxichauffeurs veel uren rijdt dan chauffeurs op de bestelmarkt.⁵¹

Gelden er voor chauffeurs via Uber lagere eisen dan elders?

Chauffeurs die de Uber-app gebruiken moeten aan dezelfde beroepseisen voldoen als alle andere taxichauffeurs in Nederland.

De voornaamste eis is de Volledige Chauffeurskaart Taxi waarvoor een theorie en praktijkexamen wordt afgelegd en ook een antecedentenonderzoek (VOG) en medische keuring worden doorlopen.⁵³

Is er sprake van een ongelijk speelveld tussen Uber en taxicentrales?

De Staatssecretaris van I&W geeft aan: "Er is geen sprake van ongelijke regelgeving en daarmee evenmin van oneerlijke concurrentie. Alle taxichauffeurs en -ondernemers moeten namelijk aan dezelfde landelijke eisen voldoen[...] Dat gemeenten bevoegd zijn om op de opstapmarkt aanvullende regels te stellen aan de herkenbaarheid van taxivoertuigen, aan bijvoorbeeld de lokale stratenkennis van taxichauffeurs en over het indienen en behandelen van klachten maakt dit niet anders."⁵⁵

Zijn er te veel taxichauffeurs in Amsterdam?

De omzet via de Uber-app is in 3 jaar tijd met 8,2% gestegen.⁴⁷ Dit is het gevolg van het feit dat de vraag naar ritten harder is gestegen dan het aantal chauffeurs dat ritten aanbiedt.

Dit is in het bijzonder het geval in de uitgaansnachten waar chauffeurs gemiddeld binnen 4 minuten een nieuwe rit krijgen.⁴⁸

Wil Uber dat taxichauffeurs ZP'ers worden?

Uber stelt hierover geen eisen - ook taxibedrijven die chauffeurs in loondienst hebben maken onder dezelfde voorwaarden gebruik van onze app. We zien echter dat de meeste chauffeurs zélf de voorkeur hebben om ZP'er te zijn.

Dat is overigens in de gehele sector het geval en altijd zo geweest. De grootste taxicentrale in Amsterdam meldt: "Onze chauffeurs zijn niet in dienst van TCA maar werken allen als zelfstandig ondernemer."⁵²

Heeft Uber de kwaliteit van de taxisector verbeterd?

Amsterdammers geven bestelde ritten (zoals Uber) het rapportcijfer van 7,4. De traditionele opstapmarkt krijgt daarentegen een 5,2.

Bij 40% van de ritten in de opstapmarkt bleek in 2018 sprake van ernstige overtredingen zoals omrijden en prijsmanipulatie.⁵⁴ De Uber-app biedt hier een oplossing voor.

Klopt het dat Uber nog nooit winst heeft gemaakt en oneerlijk concurreert op prijs?

De Rides activiteiten van Uber waren wereldwijd al in 2018 winstgevend.⁵⁶ Er wordt dus niet oneerlijk geconcurrereerd.

De lagere ritprijs is mogelijk omdat chauffeurs hun tijd aanzienlijk efficiënter benutten. Waar 53% van de TTO-chauffeurs afgelopen jaar maar 3 tot 6 ritten per dag reden, kwamen 57% van de chauffeurs in besteld vervoer boven de 10 ritten per dag uit.⁵⁷ Meer ritten in minder tijd maakt dat chauffeurs toch een goede omzet kunnen rijden.

Bronnenlijst

- 1 Amsterdammers waarderen nu al enkele jaren bestelde ritten zoals ritten via Uber aanzienlijk hoger dan traditionele (stand-
plaats) ritten (een rapportcijfer van een 7,4 tegenover een 5,2). Gemeente Amsterdam, 2018, [Taximonitor 2018](#)
- 2 CBS, 2020, "[Ontwikkelingen zzp](#)"
- 3 SEO, 2018, "[De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland](#)."
- 4 Maastricht University, 2020, "Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019"
- 5 Bijvoorbeeld een werkgever, opdrachtgever of inlener
- 6 IPSOS, 2018, Onderzoek onder 301 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 7 SEO, 2018, "[De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland](#)."
- 8 CBS, 2020, "[Ontwikkelingen zzp](#)"
- 9 WRR, 2020, "[Het betere werk](#)."
- 10 IPSOS, 2018, Onderzoek onder 301 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 11 SEO, 2018, "[De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland](#)" p.35
- 12 IPSOS, 2018, Onderzoek onder 301 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 13 Zelfstandigen Enquête, 2019, TNO/CBS
- 14 De monetaire waarde van échte flexibiliteit wordt ingeschat op c. \$150 per week. Indien er een systeem zou gelden waar
een chauffeur op de dag zelf een van drie acht-uur-diensten zou kunnen kiezen, dan blijft er slechts een achtste van deze
waarde over. Chen et al, 2020, "[The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers](#)".
- 15 Oxford Martin School, 2018, "[Are drivers Uber-happy?](#)"
- 16 Commissie Regulering van Werk, 2020, "In wat voor land willen wij werken". p. 6
- 17 SCP, 2020, [Ervaren Discriminatie in Nederland II](#), p. 154
- 18 SCP, 2020, [Persbericht: Ruim een kwart van de Nederlanders ervaart nog steeds discriminatie](#)
- 19 Thijssen, L., Coenders, M., & Lancee, B. (2019). Etnische discriminatie op de Nederlandse arbeidsmarkt: Verschillen tussen
etnische groepen en de rol van beschikbare informatie over sollicitanten. Mens en Maatschappij, 94(2), 141-176.
- 20 Sinds 2019 geldt ook een minimumleeftijd van 21 jaar om toegang tot onze app aan te vragen.
- 21 Uber, 2019, interne data. Leeftijd van chauffeurs die in 2019 in Nederland de Uber-app hebben gebruikt.
- 22 IPSOS, 2018, Onderzoek onder 301 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 23 IPSOS, 2019, Onderzoek onder 321 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 24 IPSOS, 2018, Onderzoek onder 301 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 25 Maastricht University, 2020, "Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019"
- 26 Gemeente Amsterdam, 2019, "Verdieping taxi: Enquêteresultaten mei 2019." Respectievelijk figuur 1.5 en 1.3
- 27 IPSOS, 2019, Onderzoek onder 321 chauffeurs die de Uber-app gebruiken
- 28 Voorbeeldberekening op basis van lease bij [Leaseplan](#). Inclusief alle kosten zoals de taxiverzekering, boordcomputer, onder
houd en de marge van de leasemaatschappij.
- 29 Inschatting van brandstofkosten bevestigd door chauffeurs
- 30 Rijksoverheid, 2019, [Bedragen minimumloon 2019 | Minimumloon](#)
- 31 Uber, 2020, [Communityrichtlijnen van Uber](#)
- 32 Uber, 2020, [Geschillencommissie](#)
- 33 Indien de veiligheid in het geding is of er sprake is van fraude, dan kan er geen bezwaar worden gemaakt.
- 34 TaxiPro, 2019, [Taxiverzekering blijft pijnpunt voor veel ondernemers](#)
- 35 Inshur, 2020, [Inshur - Een verzekeringspartner van Uber](#)
- 36 Daarnaast wil een kleine minderheid (11%) het liefst door andere chauffeurs vertegenwoordigd worden. Vertegenwoordig
ing door derden en/of verenigingen heeft vrijwel geen draagvlak (3%). (Bron: survey onder chauffeurs die in Nederland de
Uber app gebruiken (n = 805)).
- 37 Hans Borstlap, 2020, Toespraak bij de aanbieding van het rapport Commissie Regulering Werk
- 38 CBS, 2017, [Inkomensverzekeringen Zelfstandigen](#)
- 39 CBS, 2019, [4 op 10 zzp'ers geen voorziening arbeidsongeschiktheid](#)
- 40 Ministerie van Financiën, 2020, "Het belasten van inkomsten behaald uit de deel- en kluseconomie Bouwstenen voor een
beter belastingstelsel".
- 41 Idem.
- 42 Duidelijke kaders zijn essentieel. Indien slechts wordt gefocust op de informatie die naar eigen invulling wordt verzameld
door platforms of bedrijven, dan leidt dit tot een incompleet beeld en ongelijkheid tussen platformen..
- 43 Uber, [Partner Protection-verzekering van AXA](#).
- 44 Maastricht University, 2020, "Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019"
- 45 Inschatting van kosten op basis van lease bij [Leaseplan](#) en brandstofkosten bevestigd door chauffeurs. Inclusief alle kosten
zoals de taxiverzekering, boordcomputer, onderhoud en de marge van de leasemaatschappij.
- 46 Rijksoverheid, 2019, [Bedragen minimumloon 2019 | Minimumloon](#)
- 47 Maastricht University, 2020, "Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019"
- 48 Interne data gebaseerd op weekendnachten van 23:00 uur tot 05:00 uur. Gebruikers van onze app kunnen dit beeld in
hoofdpijnen bevestigen. Onze app kent een dynamisch tarief dat het tarief verhoogd wanneer er meer vraag is naar ritten
dan aanbod door chauffeurs. Dit is met name tijdens de uitgaansavonden en -nachten het geval. Op die momenten bieden
dus te weinig taxichauffeurs via onze app hun diensten aan om aan de vraag te voldoen. De chauffeurs die dat wel doen
hebben dus snel een nieuwe rit.
- 49 Maastricht University, 2020, "Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019"
- 50 KNV, 2020, [Arbeids- en rusttijden taxivervoer](#)
- 51 Gemeente Amsterdam, 2019, "Verdieping taxi: Enquêteresultaten mei 2019." Figuur 1.3
- 52 TCA, 2020, [Onze chauffeurs](#).
- 53 Uber, 2020, [Uber Requirements for Drivers in the Netherlands](#) en CBR, 2020, [Volledige chauffeurskaart taxi](#)
- 54 Gemeente Amsterdam, 2019, [Taximonitor 2018](#)
- 55 Staatssecretaris van I&W, 2019, [Beantwoording Kamervragen van de leden Laçin en Alkaya \(beiden SP\) over Uber](#)
- 56 Zie: 'Rides Adjusted EBITDA' op [Uber Announces Results for Fourth Quarter and Full Year 2019](#)
- 57 Gemeente Amsterdam, 2019, "Verdieping taxi: Enquêteresultaten mei 2019." Respectievelijk figuur 1.5 en 1.3