BEZORGD OM MAALTIJDBEZORGERS

TE LAAG INKOMEN, OPGEJAAGD EN GEEN ZEKERHEID

INHOUD

MAALTIJDBEZORGING IN NEDERLAND **4**

SAMENVATTING **6**

1. INLEIDING **7**
Doorgeslagen flexibilisering arbeidsmarkt 7
Ontduiken arbeidsrecht 7
Bescherming, leefbaar inkomen en zekerheid voor riders 7
Opzet rapport 7
INTERVIEW: 'Deliveroo veranderde telkens het systeem, mijn inkomen werd te onzeker' 8

2. DE CIJFERS ACHTER DE MAALTIJDBEZORGMARKT **10**
Miljoenen aan omzet 10
Miljoenen aan verlies 10
Durfkapitaal 11
Grootverdieners aan de top 11
En wat verdienen maaltijdbezorgers? 12

3. DE MAALTIJDBEZORGING IN DE PRAKTIJK **13**
Deliveroo 13
Glijbaan van veranderingen 14
Uber Eats 16
Veranderende samenstelling groep riders Deliveroo en Uber Eats 17
INTERVIEW: 'Vroeger hielp je elkaar als iemand een kapotte fiets had' 18
Thuisbezorgd 20

4. RIDERS VAN DELIVEROO EN UBER EATS ZIJN WERKNEMERS **21**
Arbeidsovereenkomst 21
Loon of tarief 21
Gezag 21
Persoonlijke arbeid 22
Overheid moet ingrijpen 23
INTERVIEW: 'Twee keer zoveel ritjes om hetzelfde te verdienen' 24

5. FINANCIËLE CONSEQUENTIES **27**
Ons onderzoek 27
INTERVIEW: 'Eerst in vaste dienst bij Deliveroo, daarna als freelancer voor Uber Eats' 31
Wat riders per jaar tekort komen: 27,5 miljoen per jaar 32
Wat Deliveroo en Uber Eats besparen aan arbeidskosten: 54 miljoen per jaar 33
Benadeling maatschappij: 32 miljoen per jaar 33

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN **35**
Schijnzelfstandigheid riders 35
Riders en samenleving lopen miljoenen mis 35
Arbeidsvoorwaarden onder druk 35
Oneerlijke concurrentie 35
Hoge koste voor restaurants 35
Aanbevelingen 36

MAALTIJDBEZORGING IN NEDERLAND

Er zijn drie grote platforms in de maaltijdbezorging: Thuisbezorgd, Deliveroo en Uber Eats. Ze hebben een miljoenenomzet, maar maken alle drie ook enorme verliezen. De enige reden dat ze nog niet failliet zijn, zijn de diepe zakken van de durfinvesteerders. Zij hopen erop uiteindelijk als enige over te blijven.

OMZET WERELDWIJD

Thuisbezorgd: 427 miljoen
Deliveroo: 306 miljoen
Uber Technologies: 2,1 miljard

VERLIES

Thuisbezorgd: 103 miljoen
Deliveroo: 256 miljoen
Uber Technologies: 7,2 miljard

TARIEVEN VOOR RESTAURANTS

Restaurants dragen tussen 30 en 35% van hun omzet af voor bezorging.

BEKEND DURFKAPITAAL

Thuisbezorgd: 766 miljoen
Deliveroo: 1,3 miljard
Uber Technologies: 20,9 miljard

GROTE INKOMENSVERSCHILLEN TUSSEN TOP EN RIDERS

Thuisbezorgd

Uurloon Rider
€ 10,-

Uurloon Topman
€ 577,-
58 x het uurloon van een Rider

Deliveroo

Gemiddeld uurloon Rider
€ 11,02

Uurloon Topman
€ 4.548,-
413 x het uurloon van een Rider

Uber Eats

Uurloon Rider
€ 7,76

Uurloon Topman
€ 17.135,-
2.208 x het uurloon van een Rider

DIENSTVERBAND RIDERS:

- **Thuisbezorgd:** Uitzendkrachten
- **Deliveroo:** Tot 1-2-2018 in loondienst, vanaf 1-2-2018: schijnconstructie met schijnzelfstandige
- **Uber Eats:** Schijnconstructie met schijnzelfstandige

KENMERKEN ZELFSTANDIGEN

	Echte zelfstandige	Deliveroo	Uber Eats
Tarief	Onderhandelbaar	App bepaalt	App bepaalt
Uitvoering werk	Naar eigen inzicht	App controleert alles	App controleert alles
Werk uitbesteden	Kan het werk aan ander uitbesteden	Alleen mogelijk na ID-check en persoonlijk gesprek met Deliveroo of door je telefoon aan een ander te geven	Anderhalve minuut de tijd om onderaannemer te vinden

GEVOLGEN SCHIJNZELFSTANDIGEN

- Geen bescherming en vangnet: bij ziekte, ontslag en werkloosheid kunnen riders nergens op terugvallen
- Laag en onzeker inkomen: zelfstandige riders krijgen geen vast uurtarief, geen toeslagen in weekend en avond en bouwen geen reserveringen op voor vakantie en pensioen
- Gebrek aan waardering: Geen formele inspraak, geen ouderschapsverlof, geen opleidingsmogelijkheden.

KOSTEN SCHIJNCONSTRUCTIE

De schijnconstructie met zelfstandige riders is voor de platforms goedkoper dan maaltijdbezorgers een normaal cao-loon te betalen.

€ 54 MILJOEN

per jaar scheelt het de platforms Deliveroo en Uber Eats samen in loonkosten.

€27,5 MILJOEN

lopen riders jaarlijks mis aan inkomen.

€32 MILJOEN

per jaar loopt de maatschappij mis aan belastingen en premies.

HOE MOET HET VERDER?

- Keer de bewijslast om: een werker is altijd een werknemer, tenzij het bedrijf aantoont dat:
  1) de werkende op eigen initiatief een onderneming is gestart, èn
  2) deze niet werkzaam is in de kernactiviteit van het bedrijf, èn
  3) dat deze geen leiding en toezicht ontvang van het bedrijf.
- Volg juridische uitspraken op en handhaaf op schijnzelfstandigheid.

SAMENVATTING

De maaltijdbezorgsector in Nederland wordt gedomineerd door drie platforms (Thuisbezorgd, Deliveroo en Uber Eats). Deliveroo en Uber Eats hanteren een schijnconstructie waarbij de bezorgers onterecht als freelancer aan het werk worden gezet. Deze bezorgers krijgen per bezorging betaald (een stukloon dus) en worden aangestuurd via een app. Deze app bepaalt hoe het werk moet worden gedaan, wie het werk doet, waar er gewerkt wordt en wanneer. Deze aansturing maakt de riders in feite werknemers die recht hebben op een arbeidsovereenkomst en een fatsoenlijk loon.

MOORDENDE CONCURRENTIE

De Nederlandse maaltijdbezorgsector is een afspiegeling van de wereldwijde concurrentiestrijd tussen de maaltijdbezorgplatforms. In de sector worden miljarden omgezet. De platforms beconcurreren elkaar op prijs: wie de laagste kosten heeft, kan voor een lagere prijs bezorgen. En dat zorgt weer voor meer klanten en een groter marktaandeel. Het doel is een monopolypositie bereiken. Als dat bereikt is kunnen de platforms de tarieven bepalen en winstgevend worden. Tot die tijd zijn deze met elkaar verwikkeld in een 'race to the bottom' op arbeidsvoorwaarden.

DE RIDERS ZIJN DE DUPE

Maaltijdbezorgers krijgen te weinig betaald voor het werk dat ze doen en kunnen nauwelijks of niet rondkomen. Hun rechten zijn door de platforms ontnomen door de schijnconstructie met schijnzelfstandigen. Deze bezorgers hebben geen sociaal vangnet. Ze kunnen, door hun kwetsbare arbeidsrechtelijke positie, geen vuist maken tegen de platforms en worden tegen elkaar uit gespeeld. Het contrast is groot. Waar de platforms miljarden omzetten en topmannen miljoenen op hun bankrekening bijschrijven, verdienen de riders vaak niet eens het minimumloon.

KWETSBARE POSITIE

De FNV heeft met honderden riders gesproken, loongegevens geanalyseerd en diepte-interviews gehouden. We zien dat de positie van de bezorgers steeds zwakker wordt. Deliveroo en Uber Eats passen keer op keer de werking van hun app eenzijdig aan. We zien een glijbaan van veranderingen die ervoor zorgt dat riders steeds meer moeten werken en steeds minder verdienen. Veel riders doen dit werk tijdelijk. Als ze een beter alternatief vinden, stoppen ze. De groep die overblijft is steeds kwetsbaarder. Vaak zijn dit arbeidsmigranten en studenten van buiten de Europese Unie.

AANSTURING VIA APP

Omdat maaltijden vooral rond lunch- en dinertijd en in het weekend worden bezorgd, is de vrijheid en flexibiliteit van de bezorgers beperkt. Buiten deze uren valt er door het stukloon weinig te verdienen. Ook maken platforms gebruik van nudging: prikkels en bonussen. Zo zorgen de platforms ervoor dat riders werken wanneer het hun uitkomt. Platforms sturen met stukloon en nudging dus precies hoe (zo snel mogelijk) en wanneer (op piekuren) de riders aan.

RIDERS EN SAMENLEVING BETALEN REKENING SCHIJNCONSTRUCTIE

Het werken met schijnzelfstandigen is enorm profijtelijk voor Deliveroo en Uber Eats. Door het niet betalen van de riders volgens de cao voor beroepsgoederenvervoer, die van toepassing is op elke vorm van vervoer over de weg, besparen de platforms 54 miljoenen euro per jaar op arbeidskosten. Dit betekent dat een parttime rider op jaarbasis 3.400 euro te weinig verdient en een fulltime rider op jaarbasis 11.700 euro te weinig ontvangt. Ook de samenleving loopt veel geld mis: bijna 32 miljoen euro aan belastinggeld, sociale zekerheidsafdrachten en pensioenpremie.

RIDERS VERDIENEN ZEKERHEID EN EEN FATSOENLIJK INKOMEN

Sinds het vorige FNV rapport 'riders verdienen beter' is de situatie alleen maar slechter geworden bij Deliveroo en Uber Eats. Zij houden hun schijnconstructie in stand met schijn-zzp'ers. En dit moet stoppen. De bezorgers bij deze platforms hebben recht op een arbeidsovereenkomst en een zeker loon, gebaseerd op de cao beroepsgoederenvervoer. Ook de politiek moet nu eindelijk eens in beweging komen: schijnzelfstandigheid aanpakken en het makkelijker maken voor de werknemers om hun contract op te eisen. Alleen op die manier kunnen de riders de zekerheid krijgen van een fatsoenlijk inkomen en de sociale bescherming waar elke werknemer recht op heeft.

1. INLEIDING

Na de persconferentie van 15 maart 2020 waarin minister-president Rutte bekendmaakte dat alle horecazaken moesten sluiten om de verspreiding van het Covid-19 virus tegen te gaan, kelderde het aantal bestellingen omdat de restaurantkeukens dicht gingen en mensen grote voorraden eten hadden ingeslagen. Die dip duurde een week. Daarna kreeg de maaltijdbezorgsector een flinke boost. De maaltijdbezorg**platforms** waren een van de 'winnaars' van de coronacrisis.

Maar de maaltijd**bezorgers** zijn geen winnaars. Ze werden soms helden genoemd, voor wie werd geklapt, maar hun positie blijft kwetsbaar. Ze werken als schijnzelfstandigen tegen te lage vergoedingen voor bedrijven die miljarden waard zijn. Ze worden betaald op stukloon, per bezorging, maar hebben nauwelijks invloed op hoeveel bezorgingen ze kunnen doen. Ze kunnen niet onderhandelen over hun tarief en zijn overgeleverd aan de grillen van de platforms, die bepalen welke bestellingen zij krijgen, hoe ze hun werk moeten doen, wie als bezorger wordt toegelaten of geblokkeerd.

DOORGESLAGEN FLEXIBILISERING ARBEIDSMARKT

De situatie in de maaltijdbezorging illustreert de doorgeslagen flexibilisering van de arbeidsmarkt in Nederland. Inmiddels spreken politieke en juridische beleidsmakers daarover hun zorgen uit. Van de landelijke politiek worden maatregelen gevraagd voor een fatsoenlijke arbeidsmarkt, met als uitgangspunt: gelijk loon voor gelijk werk voor gelijke kosten.

ONTDUIKEN ARBEIDSRECHT

Internationale en nationale platformbedrijven als Deliveroo, Uber Eats, Uber Taxi en Temper hebben geen boodschap aan de normen en waarden van de Nederlandse samenleving. Zij vinden dat zij zich niet aan ons arbeidsrecht hoeven te houden. Zij zijn immers nieuw, innovatief, digitaal en flexibel? Daarom zouden onze wetten en regels niet op hen van toepassing zijn. Maar ze zijn niet anders dan gewone bedrijven die wel goed voor hun medewerkers zorgen, die lonen betalen volgens cao, die bijdragen aan de pensioenopbouw en de sociale lasten. De platformbedrijven wijzen er alleen maar op hoe bijzonder ze zijn om niet aan hun verplichtingen als werkgever te hoeven voldoen.

BESCHERMING, LEEFBAAR INKOMEN EN ZEKERHEID VOOR RIDERS

De agressieve mondiale strijd tussen maaltijdbezorgplatforms veroorzaakt een neerwaartse spiraal in arbeidsvoorwaarden. De FNV wil hier een bodem in aanbrengen en zorgen dat in Nederland op deze bedrijven dezelfde regels worden toegepast als voor andere transportbedrijven gelden. Wij vinden het heel goed als slimme technieken worden gebruikt om processen makkelijk of mogelijk te maken. We vinden het ook heel goed als werkenden zelf kunnen kiezen wanneer zij willen werken. Maar we willen niet dat ze als schijnzelfstandigen slecht beschermd zijn, zich drie slagen in de rondte moeten werken voor een leefbaar inkomen en totaal geen zekerheid hebben. En we willen niet dat de staat (en dus de samenleving) grote bedragen aan inkomsten misloopt, die verdwijnen in de zakken van de managers en aandeelhouders.

OPZET RAPPORT

In dit rapport beschrijven we hoe de maaltijdbezorgsector in Nederland in elkaar zit en geven we op basis van honderden gesprekken met riders een inkijkje in hoe het is om maaltijdbezorger te zijn. We laten zien hoe Deliveroo en Uber Eats een schijnwerkelijkheid opvoeren om onder werkgeversverplichtingen en het arbeidscontract uit te komen. We geven aan wat de financiële gevolgen zijn voor de riders en hoeveel de samenleving door de gehanteerde schijnconstructies misloopt. We eindigen met noodzakelijke aanbevelingen.
Dit rapport volgt op het FNV rapport 'Riders verdienen beter', dat in juni 2019 aangeboden is aan de vaste kamer commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer. Nadien is de situatie van de bezorgers niet verbeterd, sterker nog deze is er alleen maar slechter op geworden.

INTERVIEW

‘DELIVEROO VERANDERDE TELKENS HET SYSTEEM, MIJN INKOMEN WERD TE ONZEKER’

Jasper huurde een elektrische fiets, schreef zich online in als maaltijdbezorger bij Deliveroo en kon direct aan de slag.

‘Het was de meest praktische manier om geld te verdienen voor mij. Ik kwam in november 2019 naar Nederland en ik moest een inkomen hebben. Het was toen echt heel makkelijk om aan de slag te gaan bij Deliveroo. Nu is er een wachtlijst.’
In het begin werkte Jasper voor Deliveroo via Limited Riding. Dit is een speciaal programma voor mensen uit andere EU-landen die in Nederland willen werken. De enige restrictie is dat je niet meer dan zo’n 600 euro per maand mag verdienen. Jasper: ‘Ik had geen btw of Kamer van Koophandel nummer nodig en kon dus zo aan de slag.’

‘Voor jou 150 anderen’

Maar al snel fietste Jasper meer dan die 600 euro bij elkaar en werd zijn werk voor Deliveroo zijn hoofdinkomen, waar hij ook zijn vaste lasten van kon betalen. Totdat Deliveroo in februari van dit jaar het systeem veranderde. Deliveroo gooide het platform open en de inkomsten van Jasper kelderden van gemiddeld 80 euro per dag naar nauwelijks 50 euro per dag. Jasper: ‘Dat was echt niet fijn, als het je belangrijkste bron van inkomen is en dat opeens wegvalt. Ik houd van fietsen en werken als maaltijdbezorger is een goede manier om Amsterdam te leren kennen. Maar het inkomen werd te onzeker, terwijl je huur en je rekeningen wel zeker zijn. Die moet je elke maand betalen. **Aan het begin van de coronacrisis, toen niemand wilde werken verhoogde Deliveroo ook de bonussen. Dat klinkt op zich leuk maar het is gewoon manipulatie. En toen ze genoeg maaltijdbezorgers hadden veranderde Deliveroo het bonussysteem weer.’** Volgens Jasper had het weinig zin om bij Deliveroo aan te geven wat dit voor een gevolgen voor hem had en dat hij het met sommige zaken niet eens was. ‘Deliveroo zegt dan gewoon dat als je niet blij bent er 150 mensen achter je staan te springen om je plek in te nemen.’

Wachten in een restaurant? Dat kost je geld

‘Je wordt per bezorging betaalt, dus natuurlijk voel je druk om zo snel mogelijk de stad door te crossen om geen tijd te verliezen. In feite pusht Deliveroo je om hard te fietsen. Het gaat om je inkomen, omdat je per bestelling wordt betaald wil je er zoveel mogelijk doen op een dag. Wachten in een restaurant? Dat kost je geld. Als je bij elk restaurant 5 minuten moet wachten dat gebeurt tien of twaalf keer per dag dan verdien je flink minder. ‘

Jasper stopte in juni van dit jaar als maaltijdbezorger bij Deliveroo en werkt inmiddels, via een recruiter bij Basic Fit op de afdeling customer service. Hij maakt kans op een vast contract en daarmee ook zekerheid over zijn inkomen. Dat is belangrijk voor hem.

deliveroo

2. DE CIJFERS ACHTER DE MAALTIJDBEZORGMARKT

De markt voor maaltijdbezorging vanuit restaurants was in 2019 goed voor ongeveer 2 miljard euro omzet in Nederland. Deze markt groeit jaarlijks met zo'n 20% en de verwachting is dat de omzet de komende 6 tot 10 jaar zal verdubbelen. De stuwende kracht achter deze groei zijn de drie online bezorgplatforms Thuisbezorgd, Deliveroo en Uber Eats.

MILJOENEN AAN OMZET

Thuisbezorgd is in Nederland onbetwist het grootste maaltijdbezorgplatform, met 8500 aangesloten restaurants en 38 miljoen bestellingen in 2019. In dat jaar behaalde Thuisbezorgd in Nederland een omzet van 121 miljoen euro, 23 miljoen meer dan in 2018. Thuisbezorgd is een Nederlandse onderneming, opgericht in 2000. Het bedrijf breidde uit naar diverse landen om ons heen en werkt daar onder de naam Takeaway.com (nieuwe naam na de overname van Britse concurrent 'Just Eat'). Het werd de grootste in Europa door concurrenten op te kopen en te fuseren. In 2020 werd Just Eat het op een na grootste bezorgplatform ter wereld na de overname van het Amerikaanse Grubhub. Wereldwijd zijn er 53.000 restaurants aangesloten en bedroeg de omzet in 2019 bijna 427 miljoen euro, tegen 240 miljoen euro in 2018.

Deliveroo bezorgt sinds 2015 in Nederland, momenteel in 18 steden, voor ongeveer 2500 restaurants. De Nederlandse omzet van 2018 en 2019 is onbekend; in 2017 was die 13,8 miljoen euro. Deliveroo ontstond in Engeland en vestigde zich in dertien landen. In april 2020 verwierf de Amerikaanse webwinkelgigant Amazon een groot aandeel in het platform. Wereldwijd was de omzet van Deliveroo 525,5 miljoen euro in 2018 en 306 miljoen euro in 2017.

Uber Eats is sinds 2016 actief in Nederland en doet bezorgingen voor ruim 2500 restaurants in 15 steden. Het Amerikaanse moederbedrijf Uber Technologies Inc verstrekt geen informatie over de Nederlandse resultaten. Wereldwijd bedroeg de omzet van Uber Eats 2,1 miljard euro in 2019, 850 miljoen euro meer dan in 2018. Het aandeel van Uber Eats in de totale omzet van Uber nam toe tot 17%.

MILJOENEN AAN VERLIES

De drie online maaltijdbezorgplatforms halen dus gigantische omzetten, die jaarlijks sterk stijgen.
Maar aan de uitgavenkant staan zulke enorme bedragen dat ze toch miljoenen verlies maken.

- Voor Takeaway was het verlies in 2018 al bijna 14 miljoen euro en in 2019 zelfs 103 miljoen euro.
- Deliveroo leed in 2017 een verlies van 220 miljoen euro en in 2018 zo'n 256 miljoen euro.
- Uber Eats laat niets los over winst of verlies, maar Uber als geheel kwam in 2019 tot een verlies van maar liefst 7,2 miljard euro.

Die immense verliezen hebben alles te maken met de hevige mondiale concurrentiestrijd waarin de bedrijven verwikkeld zijn. De platformeconomie gaat uit van het 'winner-takes-all'-principe. Alles draait erom marktleider te worden met een zo groot mogelijk marktaandeel. Pas dan kan een bedrijf rendabel worden. De maaltijdbezorgplatforms steken daarom miljarden aan investeringsgeld in groei: het uitrollen in steeds meer landen en steden, het werven van restaurants. Er gaan ook kapitalen naar marketing, app-ontwikkeling, rechtszaken, rekrutering van nieuwe bezorgers, salarissen en bonussen voor de top. Maar de beloning van de maaltijdbezorgers is een kostenpost die zo laag mogelijk wordt gehouden.

DURFKAPITAAL

Het geld voor de marktverovering is afkomstig van durfinvesteerders. Die laten zich niet afschrikken door verliezen op korte termijn, als hun durfkapitaal maar gebruikt wordt voor de groeistrategie.

- Thuisbezorgd haalde vanaf 2012 tot de beursgang in 2016 86 miljoen euro op aan durfkapitaal. In 2019 kwam met een extra uitgifte van aandelen en obligaties nog eens 680 miljoen euro binnen om de Duitse concurrent Delivery Hero over te nemen, het bedrijf achter het inmiddels uit Nederland verdwenen Foodora.
- Deliveroo verzamelde sinds de oprichting in 2014 ruim 1,3 miljard euro. De laatste investeringsronde leverde 487 miljoen euro op, met Amazon als grootste investeerder. Andere partijen die meededen met deze investeringsronde, waren bestaande financiers van Deliveroo: T Rowe Price, Fidelity Management and Research Company en Greenoaks.
- Uber, het moederbedrijf van Uber Eats, spant de kroon. Sinds de oprichting in 2009 tot de beursgang in mei 2019 haalde Uber in 20,9 miljard euro aan investeringsgeld op. Naast de oprichters van Uber staken o.a. Google/Alphabet, het Japanse SoftBank en de Saudische Regering (The Public Investment Fund) miljarden in het bedrijf.

GROOTVERDIENERS AAN DE TOP

Ongeacht de resultaten ontvangt het topmanagement van de maaltijdbezorgplatforms exorbitante beloningen.

- Bij Takeaway ontving CEO Groen in 2019 € 720.000, CFO Wissink € 664.000 en COO Gerbrig €622.000, dus samen zo'n 2 miljoen euro aan salaris en bonussen. De waarde van de persoonlijke aandelenpakketen zijn tot 2019 €475.116 van CEO Groen, €415.768 van CFO Wissink en €386.093 van COO Gerbrig.
- Deliveroo doet nogal schimmig over de verdiensten van het management, maar naar verluidt kreeg topman Shu in 2018 een basissalaris van 276.100 euro. Daarnaast ontving hij een aandelenpakket ter waarde van 9,6 miljoen euro. In totaal werd er in 2018 onder het management voor 22,9 miljoen euro aan aandelen verdeeld.
- Het management van Uber slaat ook hier alles. De vijf topmanagers ontvingen in 2019 samen voor 58,4 miljoen euro aan salarissen, bonussen, aandelen en opties. CEO Khosrowshahi nam daarvan in zijn eentje ruim 42 miljoen dollar 35,6 miljoen euro voor zijn rekening.

Maar de echte klapper maken de aandeelhouders met hun beursgang:

- Toen Thuisbezorgd/Takeaway naar de beurs ging, verdiende oprichter Groen bijna 18 miljoen euro. Zijn resterende aandelenpakket is inmiddels 1,3 miljard euro waard. De drie durfinvesteerders Macquarie Capital, Prime Ventures en Rheingau Ventures verkochten hun aandelen voor respectievelijk 92,5 miljoen, 38,5 miljoen en 5,3 miljoen euro. De resterende aandelen vertegenwoordigen een waarde van 281 miljoen euro. Op hun investering van 86 miljoen euro betekent dat een rendement van 380% in vier jaar tijd.
- Bij Uber hebben de oprichters Kalanick en Camp aandelen ter waarde van 4,7 miljard euro en 3,2 miljard euro. De waarde van de aandelenpakketten van de verschillende durfinvesteerders loopt uiteen van 1,7 tot 8,5 miljard euro.

Alle financiële informatie is afkomstig uit de afgelopen jaarverslagen van de drie online maaltijdbezorgplatforms.

	Omzet in NL	Omzet wereldwijd	Verlies wereldwijd	Bekend durfkapitaal	Beloning topman
Takeaway/ Thuisbezorgd	121 miljoen (2019)	€ 427miljoen (2019)	€ 103 miljoen (2019)	€ 766 miljoen	€ 1,2 miljoen (2019)
Deliveroo	13,8 miljoen (2017)	€ 306 miljoen (2017)	€ 256 miljoen (2017)	€ 1,3 miljard	€ 9,6 miljoen (2018)
Uber Eats	Onbekend	€ 2,1 miljard (2019)	7,2 miljard (2019)*	€ 20,9 miljard*	€ 35,6 miljoen (2019)

* Bedragen zijn van Uber Technologies in zijn geheel; 17% hiervan is toe te kennen aan Uber Eats maar Uber geeft geen inzage in de cijfers van Uber Eats.

Tabel 1: Overzicht geldstromen grootste maaltijdbezorgingplatforms

EN WAT VERDIENEN MAALTIJDBEZORGERS?

Deze enorme geldbedragen staan in schril contrast met wat de maaltijdbezorgers verdienen met hun werk. In de doorrekening van de dossiers hebben we de inkomsten van de zzp-riders teruggerekend naar een uurloon. Dit maakt het mogelijk om die inkomsten te vergelijken met de uurlonen die de riders volgens de FNV zouden moeten ontvangen als ze onder de cao beroepsgoederen werken. Hieronder een overzicht van de laagste, hoogste en gemiddelde uurlonen die we in dit onderzoek hebben gezien. Een groot verschil met het 'uurloon' van de topmannen.

	Hoogste uurloon*	Laagste uurloon*	Gemiddeld uurloon**	Uurloon topman***
Takeaway/ Thuisbezorgd	€ 10,- (21+ jaar)	€ 6,20 (16 jaar)	onbekend	€ 576,92
Deliveroo	€ 15,11	€ 8,26	€ 11,02	€ 4548,08
Uber Eats	€ 9,88	€ 6,37	€ 7,76	€ 17.134,62

* gemiddelde van een individuele bezorger: het totale inkomen over een periode van 4 weken gedeeld door het aantal uren dat de persoon online en beschikbaar was voor werk

** het gemiddelde van alle bezorgers van het platform dat we hebben geanalyseerd

*** de beloning per jaar gedeeld door 52 weken, gedeeld door 40 uur per week

Tabel 2: Overzicht uurloon riders verschillende maaltijdbezorgingsplatforms

Dit hoofdstuk maakt duidelijk hoe managers en aandeelhouders schatrijk worden, terwijl hun platform verlies lijdt en de maaltijdbezorgers vaak nog niet eens minimumloon verdienen.

3. DE MAALTIJDBEZORGING IN DE PRAKTIJK

Bij alle drie de maaltijdbezorgplatforms is een app de kern van de bedrijfsvoering. Riders loggen in met hun smartphone en wachten op hun eerste order. Ze rijden naar het aangeduide restaurant, nemen de bestelling in ontvangst en leveren die af bij de klant. En dan begint het van voren af aan.
Bij Deliveroo en Uber Eats telt alleen de bezorging van het restaurant naar de klant mee voor de beloning.
De riders verdienen niets in de tijd die ze kwijt zijn aan wachten op een order, rijden naar het restaurant en wachten tot het restaurant de bestelling klaar heeft. Daarom accepteren ze orders ook weleens niet als ze inschatten dat ze erg veel onbetaalde tijd kwijt zijn; dan kunnen ze minder orders doen en bij stukloon scheelt dat dus inkomen.
Bij Thuisbezorgd krijgen de riders een uurloon en worden de wachttijden doorbetaald. Orders weigeren is niet nodig, alle tijd wordt betaald. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het is om als maaltijdbezorger te werken.

> *"De restauranthouders hebben een voorkeur voor bezorgers van Thuisbezorgd. Wij van Deliveroo en riders van Uber Eats zijn ongeduldig, vragen vaak of de maaltijd al klaar is, omdat voor ons tijd geld is."*

DELIVEROO

Deliveroo heeft de afgelopen jaren veel veranderd in de werking van de app en wie ze toelaten tot het platform. Toen Deliveroo in Nederland begon hadden ze riders in loondienst. Sinds 1 februari 2018 werkt Deliveroo alleen nog met zelfstandige riders. Deze schijnzelfstandigen gaan een Overeenkomst van Opdracht aan met Deliveroo, zonder over hun tarief te kunnen onderhandelen. Dit wordt per bezorging bepaald door het platform. Deliveroo hanteert een wachtlijst om riders toe te laten tot het platform. Zo proberen ze te garanderen dat riders voldoende bestellingen krijgen. Bij Deliveroo moeten kandidaat-riders instructiefilmpjes bekijken die duidelijk maken hoe de app werkt. Daarna krijgen ze een toets als check of ze de werking van de app begrepen hebben. Het platform controleert alles: het bemoeit zich met de toegang tot de app, legt wachtlijsten aan als er een groot aanbod van riders is en blokkeert accounts bij onwelgevallig gedrag. Voor de riders is het grootste nadeel van het bezorgen voor Deliveroo dat ze niet weten hoe het tarief voor een order tot stand is gekomen.

HOE WORD JE RIDER BIJ DELIVEROO?

- Je meld je online aan. Je moet minimaal 16 jaar oud zijn en in bezit zijn van een fiets en smartphone.
- Sinds de pandemie gaat het aanmeldproces online en ontvang je alle stappen in je email.
- Na de aanmelding krijg je een video toegezonden. Als je deze bekeken hebt moet je een afspraak maken voor het controleren van je ID.
- Na het controleren van je ID worden een aantal gegevens gevraagd voor je Deliveroo account.
- Hierna onderteken je de overeenkomst met Deliveroo en bestel je de bezorgtas (Rider Kit).
- Je geeft aan hoe je wilt werken:
  - Unlimited rider: als je meer wil verdienen dan 620 euro per maand, moet je je inschrijven bij de Kamer van Koophandel (dit kost 50 euro).
  - Limited rider: als je je niet wil inschrijven bij de Kamer van Koophandel, kan je als limited rider (Deliveroo noemt dit "hobby rider") maximaal 620,32 euro per vier weken verdienen. Je hoeft dan geen belastingen en premies af te dragen, maar je komt ook niet in aanmerking voor de zelfstandige-aftrek. Deliveroo blokkeert je toegang tot de app als je dit bedrag bereikt of overschrijdt.
- Je downloadt de app en ontvangt je bezorgtas, jas en powerbank thuis.
- Zodra je account online is kun je inloggen op de Rider App en beginnen met werken in de door jou aangegeven stad.
- Op de website van de RooCommunity (een soort intranet) wordt er gecommuniceerd over wekelijkse bonussen en zaken als veiligheid en kortingsacties.

AAN HET WERK BIJ DELIVEROO

- Je logt in op de app en wacht tot Frank (de naam van het algoritme van Deliveroo) jou een bestelling toewijst.
- Je krijgt een notificatie voor een bestelling. Je ziet de locatie van het restaurant en de klant en wat je verdient met de bezorging.
- Je hebt anderhalve minuut om bestelling te aanvaarden: zit je niet op te letten? Dan telt het als weigering. Als je accepteert, ontvang je het adres van het restaurant en vertrek je.
- Bij aankomst restaurant geef je dit aan in de app. Het bestelnummer wordt zichtbaar en geef je door aan restaurant; de bestelling wordt bereid.
- Na ontvangst van de bestelling doe je deze in de bezorgtas en geef je in de app aan dat je de maaltijd in ontvangst hebt genomen.
- Je ontvangt nu het adres van de klant en je gaat fietsen.
- Bij aankomst bij de klant geef je dat in de app aan.
- Na het overhandigen van de bestelling rondt je af in de app en dan heb je het bedrag voor die order verdiend.
- Er kan al een volgende notificatie in de app staan, zo niet dan is het wachten op de volgende bestelling. Dit kan lang duren.

CALAMITEITEN ONDERWEG

- Mocht je een ongeluk krijgen of er is iets mis met de bestelling, dan moet je dat aangeven in de app. Je krijgt 5 opties om aan te geven wat de calamiteit is. Zolang je hier niets aangeeft kun je geen nieuwe orders toegewezen krijgen. Tot grote frustratie van de riders is het niet meer mogelijk om dit persoonlijk aan een medewerker van Deliveroo door te geven.
- Als je ziek bent of een ongeluk hebt gehad, waardoor je niet kunt werken, heb je geen inkomen. Deliveroo heeft een verzekering voor letselschade, maar de vergoedingen hiervan zijn laag en staan niet in verhouding tot een volwaardige arbeidsongeschiktheidsverzekering. De riders voelen zich ten onrechte voldoende verzekerd.

BETALING

De opbouw van de betaling per order is sinds de invoering van het Distance Based Model voor Deliveroo riders een groot raadsel. De afstand van het restaurant naar de klant wordt meegenomen in de beloning. Voor elke bezorging geldt een ander bedrag.
Daarnaast worden er bij Deliveroo ook verschillende bonussen toegekend die de verdienste per order kunnen ophogen. Zo worden er wekelijks incentives per stad op de eigen website RooCommunity bekend gemaakt. Eens in de twee weken betaalt Deliveroo uit. Wil je direct uitbetaald worden kost dat € 0,50 extra ongeacht de hoogte van de betaling. Deliveroo maakt de factuur op voor de rider.
Ook is het mogelijk om de betaling via Verloning.nl te laten verlopen. Verloning.nl treedt op als inhoudingsplichtige voor de rider. Ze regelen je afdracht loonbelastingen en sociale verzekeringen. Desgewenst reserveren ze ook geld voor vakantiegeld en –dagen, een arbeidsongeschiktheidsverzekering of pensioen. Dit is niet gratis. Verloning.nl houdt een vergoeding af van 5 procent van je inkomen.

GLIJBAAN VAN VERANDERINGEN

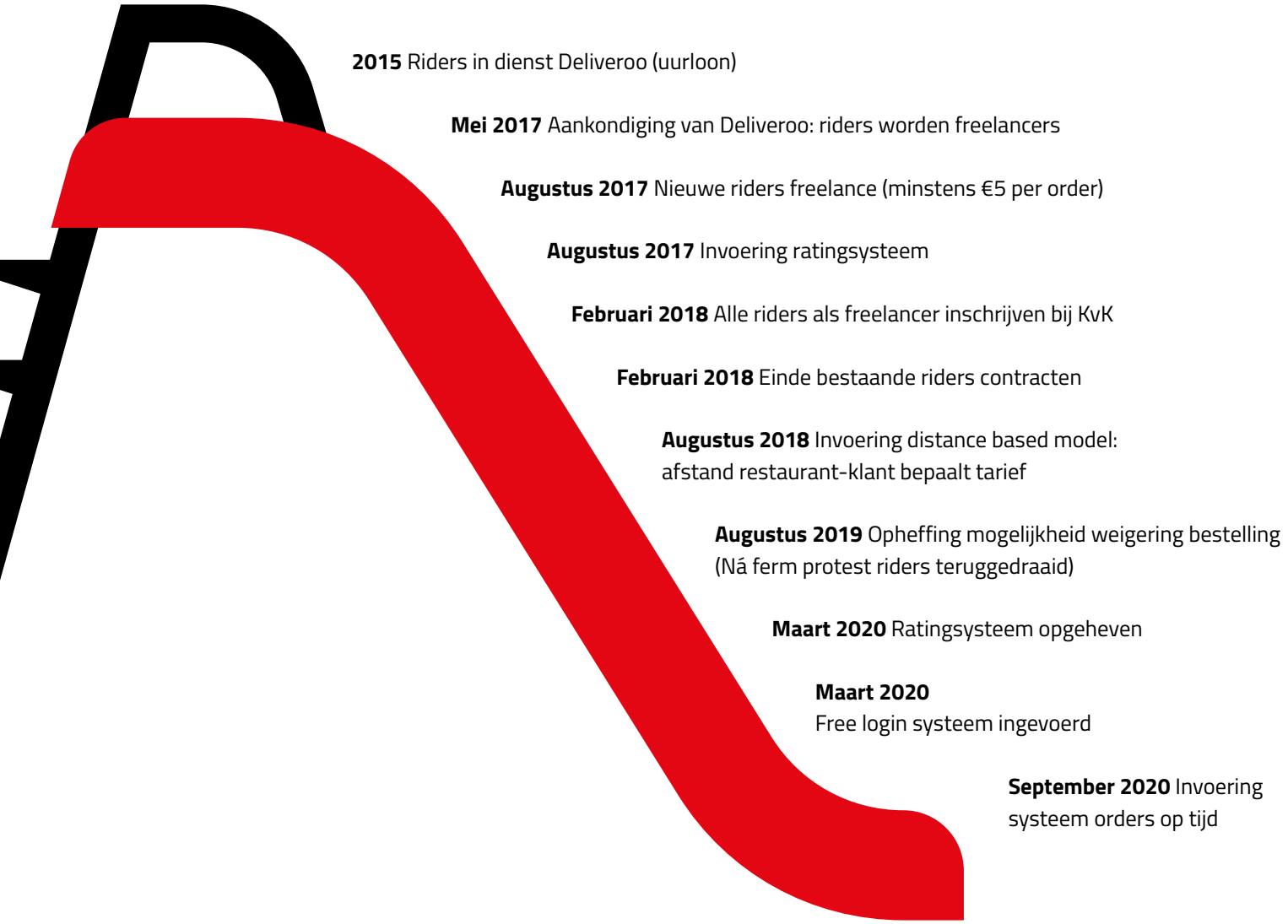
In de vijf jaar dat Deliveroo actief is in Nederland, voerde het platform enkele grote veranderingen door. Deze zijn gunstig voor het platform, maar niet voor de riders. Met die veranderingen probeerde het platform de evidente uiterlijke kenmerken van werkgeverschap steeds meer weg te moffelen.

- 2015: Riders hebben een arbeidsovereenkomst met Deliveroo en een vast uurloon. De werkgeverslasten waren 13,91 euro per uur.
- Mei 2017: aankondiging freelancemodel. Groot verzet bij riders, oprichting van de Riders Union, dat zich later aansloot bij de FNV
- Augustus 2017: nieuwe riders kunnen alleen als zelfstandige aan de slag.
- Februari 2018: riders met een arbeidsovereenkomst worden nu gedwongen zelfstandige. Een andere vorm van arbeidsovereenkomst is geen optie meer.
- Februari 2018: het vaste uurloon verandert in stukloon naar 5 euro per bestelling. De werkgeverslasten waren 11,69 euro per uur.
  - rating systeem: bezorgers met een hoge ‘rating’ kunnen zich intekenen voor de best betaalde diensten.

Met een hoge 'rating' kan je al vroeg op maandag je werktijden aangeven. Een hoge 'rating' krijg je als goed scoort op attendance (gewerkt tijdens ingeschreven shifts), op zo min mogelijk late cancellation (geannuleerd op minder dan 24 uur voor een shift) en op werken tijdens super peak (vier weken achter elkaar bezorgen tijdens de drukste tijdstippen in het weekend).

- Augustus 2018 : invoering Distance Based Model: stukloon afhankelijk van de te rijden afstand gedeeld door de tijd die je daar gemiddel mee bezig bent per uur. Verdiensten rider dalen.
- Augustus 2019: weigeren orders niet meer mogelijk. Na groot protest en werkonderbrekingen in verschillende steden draait Deliveroo dit terug.
- Maart 2020: introductie Free Login System. Riders kunnen nu op elk gewenst moment werken, shifts bestaan niet meer, en ratings worden niet meer bijgehouden. Met bonussen voor: piekuren, niet-weigeren en onaantrekkelijke ritten zorgt Deliveroo dat er altijd een rider is die het werk kan doen.
- September 2020: invoering van het systeem orders op tijd. Het restaurant maakt niet langer de maaltijd klaar als deze door de klant online wordt besteld, maar laat het restaurant nu weten hoe laat de rider aanwezig is. Hierdoor is de bestelling klaar als de rider bij het restaurant arriveert. Na drie keer niet op tijd aanwezig te zijn bij een restaurant wordt de rider op de app geblokkeerd en kun je niet verder werken.

GLIJBAAN VAN VERANDERINGEN



Figuur 1: Glijbaan van veranderingen voor bezorgers Deliveroo

UBER EATS

Nadat Uber zich in 2014 op de Nederlandse taximarkt had gestort gingen ze in 2016 ook de strijd aan met Deliveroo en Thuisbezorgd op de maaltijdbezorgingsmarkt. Uber Eats kent geen wachtlijst om te beginnen met werken op de app. Je kunt bij wijze van spreken je vandaag aanmelden en morgen je bezorgtas ophalen om te starten. Riders van Uber Eats gaan per bestelling een nieuwe Overeenkomst van Opdracht (OvO) aan met het restaurant waar ze de bestelling ophalen. Uber Eats bepaalt het tarief, maar dit tarief is geen onderdeel van de ovo die de rider accodeert. Als rider zie je pas wat je vergoeding voor je werk is wanneer je de bestelling bij de klant hebt afgeleverd. Uber Eats heeft relatief weinig aanpassingen gemaakt in zijn bezorgings-app. Al vrij snel na hun toetreden tot de maaltijdbezorgingsmarkt schaften zij het vaste bedrag per order (5 euro) af. De grootste frustratie van de riders ligt hier dan ook bij het toelaten van heel veel riders tot de app waardoor bonussen en multipliers, die de prijs per bezorging verhogen, verdwijnen.
De riders van Uber Eats worden door zowel het restaurant als de klant beoordeeld voor het ophalen en bezorgen van elke bestelling. Deze rating moet boven een bepaald percentage blijven om voor Uber Eats maaltijden te bezorgen. Is deze rating lager dan word je op het platform geblokkeerd.

"Ik baal dat we voor de rit naar het restaurant niet betaald worden."

HOE WORD JE RIDER BIJ UBER EATS

- Je meld je aan om te bezorgen op de website van Uber Eats.
- Je gaat akkoord met een veiligheidsonderzoek en upload de vereiste documenten.
- Zodra je een melding ontvangt dat je actief bent, kan je beginnen met het accepteren van bezorgingen voor Uber Eats.
- Je krijgt je bezorgtas thuis opgestuurd of kunt deze in een van de Uber Eats kantoren ophalen.
- Voor je fiets, telefoon, kleding en verzekering moet je zelf zorgen.
- Alle bonussen en multipliers staan in de app. Deze kun je bekijken zodra je online bent op de app.

AAN HET WERK BIJ UBER EATS

- Je logt in op de app om bestellingen te kunnen accepteren.
- Je krijgt een notificatie van een bestelling. Je accepteert deze of niet. Deze beslissing moet je binnen een minuut maken anders weiger je automatisch. Het niet accepteren van een bestelling heeft invloed op je cancellation rate. Deze houdt bij hoeveel bestellingen je weigert. Dit moet boven een bepaald percentage zijn om niet van de app verwijderd te worden.
- Wanneer je de bestelling accepteert zie je waar het restaurant zit. Dit zie je dus niet voor het accepteren.
- Bij aankomst bij het restaurant geef je op je app aan dat je er bent.
- Je ontvangt je bestelling en je geeft dit aan op je app.
- Nu krijg je in de app te zien waar de klant zich bevindt waar je de bestelling naar toe moet brengen.

"Meer ervaren riders kunnen inmiddels met de aanduiding op de kaart redelijk inschatten om welk restaurant het gaat. Als je weet dat je daar lang moet wachten tot de bestelling klaar is, dan accepteer je die opdracht liever niet."

- Je komt bij de klant aan, geeft de bestelling af.
- Je geeft in de app aan dat je de bestelling hebt afgeleverd.
- Pas nadat je hebt aangegeven dat je de bestelling hebt afgeleverd, zie je in de app wat je met de bestelling verdient hebt.
- Je wacht op de volgende bestelling. Deze tijd wordt niet betaald.

DE BETALING

De opbouw van de betaling per bestelling voor de riders van Uber Eats is duidelijker. Wat de tarieven zijn verschilt per stad. Het tarief dat Uber Eats per bezorging betaald is opgebouwd uit 3 onderdelen. Je ontvangt een vast bedrag voor het ophalen van de maaltijd bij het restaurant en je ontvangt een vast bedrag voor het afleveren van de maaltijd. Daarnaast krijg je nog een vergoeding per gereden kilometer. Er kunnen verschillende promoties actief zijn die aan het bedrag worden toegevoegd. De tarieven en promoties verschillen per stad.

"Als ik tien bestellingen heb gedaan tussen 17 en 21 uur, krijg ik 20 euro bonus. Ik let ook goed op de multipliers: als het druk is, kan ik bij een top wel eens 25 euro in een uur verdienen."

- Uber riders krijgen wekelijks in hun app een overzicht van hun verdiensten, het Payment Statement. Daar staat opgesomd wat ze voor hun ritten krijgen en wat daar bij komt aan extra bonussen:
  - Boosts Your Earnings (multiplier dus keer bepaald percentage op bepaalde plekken per bestelling)

"Boost your earnings door bestellingen in Rijswijk of Scheveningen te doen, door de week 1,3x en in het weekend 1,5x. Ook wel afhankelijk van het weer."

  - Quests Promotions (bonus voor X aantal bezorgingen achter elkaar binnen bepaald tijdvak)
- Ook staat erop wat Uber inhoudt aan Uber fee en aan belasting.
- Per bestelling betaal je een Uber Fee. De belasting en Uber Service Fee zijn samen precies 10 procent van het totaal bedrag dat de rider per bestelling ontvangt.
- Het eindbedrag wordt door Uber Eats overgemaakt aan de rider.
- De bedragen zijn exclusief BTW.

ALS HET MISGAAT

- Mocht er iets fout gaan met de bestelling of je krijgt een ongeluk, dan moet je dit melden in de app. Persoonlijke support is niet aanwezig.
- Als je ziek bent of een ongeluk hebt gehad en niet kan werken, heb je geen inkomen.

Ten opzichten van Deliveroo heeft Uber Eats weinig aanpassingen in de aansturing vanuit zijn app gedaan. De belangrijkste wijziging is dat Uber Eats riders eerst verplicht worden zich in een zogenoemde blue zone te bevinden (een virtueel geografisch gebied in het centrum van een stad waar veel restaurants gevestigd zaten) om bestellingen te kunnen ontvangen.

Uber Eats laat iedereen toe tot het platform. Gedurende bepaalde tijden van het jaar worden riders beloond met een zogenoemde referral bonus voor het aanbrengen van extra riders. Dit vergroot de concurrentie onder de riders. Hoe meer riders beschikbaar zijn, hoe lager de beloning per bestelling.

"In april 2019 kreeg een vriend 200 euro bonus als ik ook voor Uber Eats ging rijden. Die hebben we gedeeld en daarna deden we hetzelfde met nog een paar vrienden. Recentelijk is de bonus verlaagd tot 100 euro als je iemand aandraagt."

"Toen Uber Eats net begon in Den Haag en daar nog maar heel weinig riders had, kon je wel bijna 14 euro per uur verdienen, met nauwelijks bestellingen."

VERANDERENDE SAMENSTELLING GROEP RIDERS DELIVEROO EN UBER EATS

Door de aanpassingen in de werking van de app van Deliveroo en het toetreden van Uber Eats tot de maaltijdbezorg markt in Nederland is de samenstelling van de groep bezorgers veranderd. De groep riders die in loondienst waren bij Deliveroo tot februari 2018 stopte massaal met werken voor Deliveroo toen zij verplicht zzp-er moesten worden. Deze groep bestond voornamelijk uit Nederlandse en Europese studenten en scholieren. De huidige groepen riders voor Deliveroo en Uber Eats bestaat ook uit veel studenten, maar met een niet-Europese achtergrond. Dit is te verklaren door het feit dat niet-Europese studenten in loondienst, zonder werkvergunning 16 uur per week

INTERVIEW

‘VROEGER HIELP JE ELKAAR ALS IEMAND EEN KAPOTTE FIETS HAD’

Debbie Berendsen is een buitenmens en ze fietst graag. Dus werken als maaltijdbezorger is haar op het lijf geschreven. Inmiddels fietst ze zo’n 2,5 jaar voor Deliveroo kriskras door haar woonplaats Arnhem en de laatste tijd ook steeds vaker in andere steden.

‘Sinds Deliveroo in maart met het free-login systeem is gaan werken kan iedereen altijd inloggen.’ Niet alleen haar zorgvuldig en met hard werken opgebouwde uren was ze toen in een klap kwijt, ze kreeg er ook tientallen concurrenten bij en niet alleen vanuit Arnhem. **‘Als Deliveroo in de app meldt dat er bonussen zijn voor bezorgen in Arnhem dan springen mensen op de trein in Amsterdam richting Arnhem, huren een OV-fiets en gaan ergens zitten wachten.** Behalve dat er meer concurrentie is, is ook de prijs per bezorging naar beneden gegaan.’

We waren met een groepje dat bijna fulltime werkte

Debbie was een van die bezorgers in Arnhem die voor de free-login periode kon rekenen op vaste uren. ‘We waren met een groepje van tien bezorgers die bijna fulltime werkten.’ Als je bij een restaurant moest wachten dan zag je altijd hetzelfde groepje, je praatte met elkaar en je nam ook diensten van elkaar over. Om je statistieken bij Deliveroo goed te houden moest je ook in de weekenden werken. Als je dan eens een weekendje weg wilde kon je iemand anders vragen om voor je in te vallen. Dan had dat geen gevolgen voor de hoeveelheid uren die je van Deliveroo kreeg. Deliveroo plande in op het aantal te verwachtte bestellingen en mailde die ook aan ons. Ze wilden dat we zo’n tien tot vijftien euro per uur verdienden.

Langere wachttijden betekent minder inkomen

Ze vertelt dat ze vier dagen voordat Deliveroo het free-login systeem invoerde een mailtje kreeg. ‘Ik werkte 2,5 jaar voor ze! Ons groepje kreeg te horen dat alle opgebouwde uren vervielen. Ja, voor Deliveroo is het efficiënter, zo hebben ze altijd iemand beschikbaar en de nieuwe bezorgers kennen de restaurants en de wachttijden niet dus ze pakken alles aan. En bij Deliveroo word je per bezorging betaald, niet per uur, dus dan verdien je minder.’ Dat zorgt er volgens Debbie ook voor dat sommige maaltijdbezorgers over de fietspaden racen, om zo snel mogelijk bij de klant te zijn en weer beschikbaar te zijn voor een volgende bestelling. ‘Dan krijg je van voorbijgangers daardoor een agressieve houding ten opzichte van maaltijdbezorgers.’

Cohesie is weg

Omdat Debbie fulltime werkte voor Deliveroo kende ze ook veel restaurants in Arnhem. ‘Vooral de kleine restaurants zijn heel blij met je, die maken vaak ook een praatje met je, zowel de eigenaren als de medewerkers en ze hadden er begrip voor dat lange wachttijden niet fijn waren voor ons. Maar ze konden er niet altijd wat aan doen.’ Nu ze veel minder werkt komt ze ook automatisch minder vaak bij dezelfde restaurants. ‘Sommige vragen dan echt of je op vakantie bent geweest omdat ze je al zo lang niet hebben gezien. Ook de cohesie met de andere maaltijdbezorgers is weg. Hier en daar spreek je nog iemand, maar de collegialiteit is minder. Vroeger hielp je elkaar als iemand een kapotte fiets had of als de batterij van de telefoon leeg was.’

Iedereen tegen elkaar uitgespeeld

De concurrentie voor Debbie komt niet alleen van studenten uit andere steden die in de trein springen, ook steeds meer moeders met bakfietsen zijn maaltijden gaan bezorgen sinds de free-login. 'Zij vinden het net als studenten prima om één bestelling op een avond te krijgen. De positie van mensen die het 'erbij doen' is heel anders. Maar ik kan niet meer rondkomen.'

mogen werken (Inspectie SZW). Dit geldt niet voor werkzaamheden als zelfstandig ondernemer. Deze groep heeft er geen belang bij dat er iets veranderd in de arbeidsrelatie met de platforms die gebruik maken van een zzp-constructie. Zij zijn voor de platforms een prima doelgroep om uit te buiten omdat ze het werk toch wel doen want ze hebben weinig andere opties.

THUISBEZORGD

Thuisbezorgd werkt anders dan Deliveroo en Uber Eats. Zij zijn begonnen als een online platform, waarbij restaurants en klanten werden samengebracht. Als een klant een maaltijd had besteld werd de order door de bezorger die in dienst was van het restaurant naar de klant gebracht. Toen Thuisbezorgd als platform begon hadden zij zelf geen bezorgers in dienst. Nadat Deliveroo zich in Nederland vestigde, heeft Thuisbezorgd ook zelf bezorgers in dienst genomen, om de concurrentie aan te kunnen.

HOE WORD JE RIDER BIJ THUISBEZORGD?

- Bij Thuisbezorgd werk je via een uitzendbureau (voornamelijk Randstad) voor een onderdeel van Thuisbezorgd dat 'Scoober' heet.
- Je schrijft je in bij het uitzendbureau en krijgt een uitzendovereenkomst met Thuisbezorgd.
- Op je contract bij Randstad staat dat je 12 uur per 4 weken werkt. In de praktijk is dat minimaal 8 uur per week en dus 32 uur per 4 weken.

AAN HET WERK

- Je geeft elke week door wanneer je wilt werken. Thuisbezorgd plant het weekrooster in en geeft aan je door of je op de door jou aangegeven uren kan werken via de app.
- Er is een dagdienst tussen 11.00 en 16.00 uur en een avonddienst tussen 16.00 en 23.00 uur. Je bent verplicht om een avond in de week en een avond in het weekend (vrijdag zaterdag zondag) te werken.
- Een kwartier voordat je shift begint, haal je de elektrische fiets en de rugzak op in de loods van Thuisbezorgd.
- Je logt in op je app om bestellingen te ontvangen. Orders kunnen ook toegewezen worden door menselijker planners (dispatchers).

BETALING

- Je wordt per uur betaald. Het uitzendbureau betaalt je uit.
- In je tweede en vierde maand gaat je inkomen per uur omhoog naar maximaal 10 euro voor riders vanaf 22 jaar.

WAT ALS HET MISGAAT

- Als er iets misgaat, hoef je niet via de app te communiceren, maar kun je bellen naar de dispatchers.
- Wanneer je niet kan werken door ziekte, krijg je betaald volgens de cao voor Uitzendkrachten. Deze cao kent twee wachtdagen bij ziekte en daarvan wordt er een gecompenseerd.

Dit hoofdstuk laat zien dat bij alle drie de platforms de bezorgers worden aangestuurd door een app. Waar Thuisbezorgd ooit is begonnen als een app om vraag en aanbod tussen klant en restaurant samen te brengen zijn ze inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige concurrent van platforms Deliveroo en Uber Eats. De platforms bepalen wie er wordt toegelaten om te werken op de app, op welke plekken gewerkt wordt en wanneer er gewerkt wordt. Door aanpassingen in het algoritme verandert de samenstelling van de groep bezorgers en de beloning bij Deliveroo en Uber Eats.

4. RIDERS VAN DELIVEROO EN UBER EATS ZIJN WERKNEMERS

ARBEIDSOVEREENKOMST

Een arbeidsovereenkomst stoelt op loon, gezag en persoonlijke arbeid. En op elk van deze elementen proberen Deliveroo en Uber Eats een schijnwerkelijkheid op te werpen. Ze verschuilen zich achter techniek, om zich onder het gezag uit te draaien. Ze verschuilen zich achter het woord tarief, om onder het begrip loon uit te komen. En op papier doen ze veel moeite zodat het lijkt alsof het werk niet persoonlijk hoeft te worden uitgevoerd. Met ander woorden: deze platforms passen kunstmatige trucjes toe om onder het werkgeverschap uit te komen.

LOON OF TARIEF

Deliveroo en Uber Eats spreken van vergoedingen en tarieven, maar wat de riders uitgekeerd krijgen, is gewoon een loon. Het verschil tussen loon en een tarief is onder meer dat een werknemer geen invloed heeft op de hoogte van het loon, terwijl een ondernemer zelf onderhandelt over het tarief. Over loon kan je niet per keer onderhandelen. De hoogte van je loon staat in je contract en bij stukloon staat in je contract hoe het werkt met stukloon. Als werknemer met loon, heb je het te doen met het loon dat je overeengekomen bent met werkgever.
Een zelfstandige bepaalt een tarief waarvoor hij het werk wilt doen. Hiervoor neemt de ondernemer verschillende elementen mee, zoals de materiaalkosten, de tijd die het kost om het werk te doen, de reserveringen die hij wilt doen voor vakantiedagen, scholing, vakantiegeld, het geld dat hij apart wil leggen voor de keren dat hij ziek is en voor zijn oude dag. Al die elementen tezamen bepalen hoe hoog het tarief is dat de ondernemer vraagt voor zijn werk.
Zoals je al in hoofdstuk 3 kon lezen, lijkt wat de platforms periodiek aan de bezorgers uitreikt erg veel op een loonstrook. Onder de noemer van 'zelffacturering' produceren de platforms zelf loonstroken.

Geen tariefonderhandelingen met platforms

Bij Uber Eats en Deliveroo kunnen de bezorgers niet onderhandelen over een eerlijke prijs voor hun werk. De platforms bepalen hoeveel ze verdienen met een bezorging. Het is de laatste jaren ook vaak gebeurd dat de platforms eenzijdig de prijs van een bezorging wijzigden. Zo stapten Deliveroo en Uber Eats van een vast bedrag per stuk over naar een prijs per kilometer. Omdat de bezorgers niet kunnen onderhandelen en het moeten doen met wat de platforms beslissen, is het dus gewoon loon. En ook nog een vrij ouderwetse vorm van loon, namelijk stukloon.

Geen werk, geen kosten voor voor platforms

In de meeste bedrijven krijgen werknemers een uurloon. De uren dat je beschikbaar bent voor werk, krijg je betaald. De platforms willen de klanten bedienen en dus omzet genereren, elke dag van de week van 10.00 tot 22.00 uur. En in sommige steden zelfs tot diep in de nacht. Door het stukloonmodel, hoeven zij niet – zoals goede werkgevers wel – een rooster te maken. Op deze manier hebben ze altijd personeel en betalen ze dit personeel alleen als er werk is. De kosten voor tijd dat er geen werk is, de zogenoemde 'leegloopkosten', liggen nu bij de bezorger. Bij andere bedrijven zijn de leegloopkosten voor de werkgever. Als de leegloopkosten erg oplopen, moet een bedrijf keuzes maken en een afweging tussen kosten en klantvriendelijkheid. Dan is er concurrentie op elementen waar we concurrentie op willen: klantvriendelijkheid, service en kwaliteit. De platforms concurreren nu op valse gronden door te besparen op arbeidskosten. Al met al is de manier waarop platforms hun bezorgers belonen te kwalificeren als (stuk)loon en duidelijk niet als een vrij onderhandelbaar tarief.

GEZAG

De platforms hebben gezag, ze zijn de baas en bepalen hoe de bezorgers het werk doen, hoeveel werk ze te doen krijgen en controleren of het werk goed gebeurt. De platforms bepalen wie het werk doet en wijzen de bestellingen toe via de app . Ze gebruiken een eigen algoritme om te bepalen welke rider een bestelling aangeboden krijgt.

Controle: platforms houden alles in de gaten

Het platform houdt minutieus in de gaten waar je bent en wat je doet. Bij elke fase in de bezorging moeten de riders in de app een bevestiging aanklikken. Als rider sta je zo voortdurend onder controle: het platform weet continu waar je bent en wat je doet.

> *"Als ik bijvoorbeeld een order aanneem, maar niet direct ga fietsen, krijg ik een melding in mijn scherm."*

Deze geautomatiseerde controle heeft de toezichthoudende manager vervangen. Dit is erger dan gewone sturing: een menselijk leidinggevende zou nooit de hele tijd op je vingers kijken en in je nek hijgen. Ter illustratie: in september 2020 voerde Deliveroo een systeem in dat restaurants informeert hoe laat de rider aanwezig zal zijn. De bewoordingen waarmee dit aan riders wordt verteld in de RooCommunity, getuigen wel heel duidelijk van een gezagsverhouding:

> *"Om dit systeem goed te laten werken moeten beide partijen hun steentje bijdragen. Restaurants moeten zich aan de nieuwe timings houden en riders vragen we onnodige vertraging te voorkomen door de stappen in de app te volgen op het juiste moment."*

Sturing: platforms beïnvloeden riders

Verder maken de platforms steeds meer gebruik van nudging. Dit is het toepassen van stimulansen om de bezorgers dat te laten doen wat het platform wil. De meest duidelijke vorm is het uitreiken van bonussen aan de bezorgers. Als de bezorgers doen wat het platform wil en nodig heeft, kunnen ze een hogere beloning ontvangen. Zo kunnen de platforms ervoor zorgen dat zij de klanten kunnen bedienen en omzet kunnen genereren op de tijden die zij willen: namelijk elke dag van de week tijdens de lunch en het avondeten, zonder daar een vaste planning op te hoeven maken met de arbeidskosten die daarbij horen.

Platform bepaalt

De platforms hebben dus een nieuwe manier van aansturen, waarbij ze zich bedienen van technologische nieuwe snufjes. Er is duidelijk nog steeds sprake van aansturing en gezag. Deze vindt subtieler plaats en is in sommige gevallen verplaatst naar het terrein van psychologische beïnvloeding via de nudges die ingebouwd zijn. Centraal staat dat een bezorger niet zelf kan bepalen wanneer hij het werk doet, hoe (snel) hij het werkt doet en op welke manier hij deze verder uitvoert.

PERSOONLIJKE ARBEID

De derde manier waarop Deliveroo en Uber Eats onder het werkgeverschap uit proberen te draaien is door de schijn op te werpen dat het hun niet uitmaakt wie het werk uitvoert. Maar in de praktijk willen zij wel degelijk precies weten wie het werk uitvoert. Zelfstandig ondernemers die onderhandelen over hun prijs kunnen zelf beslissen of ze iemand anders sturen om het werk te doen. Ze nemen dat dan mee in hun tarief: er moet genoeg overblijven om zelf wat winst te maken en een medewerker of onderaannemer van te betalen. Zo kan een zzp'er bijvoorbeeld verschillende klussen tegelijk aannemen: zolang de klus maar geklaard is op het eind, maakt het niet uit wie het werk doet.

Bij Deliveroo en Uber Eats werkt het niet zo: de tarieven zijn te laag om ondernemen lucratief te maken: je kan er niet iemand anders voor inhuren én er zelf ook nog iets aan overhouden. In de praktijk stelt die mogelijkheid voor vervanging dan ook weinig voor. Er staat weliswaar in hun contract dat zelf vervanging regelen toegestaan is, maar een bezorger die een order krijgt en die bestelling niet zelf kan afhandelen, heeft anderhalve minuut de tijd om te beslissen over accepteren of niet. In die tijd kun je geen vervanger regelen. En bovendien: wie geeft zijn of haar telefoon nu aan iemand anders mee?

Bij Deliveroo kan je je laten vervangen op een andere telefoon, maar dat mag pas nadat Deliveroo een ID-check heeft gedaan en de persoon in kwestie heeft gesproken. In de RooCommunity staat: *"Iemand anders mag tijdelijk jouw rider account overnemen. Houd er rekening mee dat diegene verplicht is om zijn/haar ID en (indien nodig) werkvergunning fysiek door ons te laten checken voordat hij/zij de weg op kan."*

Op de Engelse versie van RooCommunity staat zelfs de eis: ***"they can't have previously had their own supplier agreement ended by Deliveroo"*** (dwarse types mogen je niet vervangen). Van echte vrije mogelijkheid tot vervanging is dus geen sprake. Het werk dat de bezorgers doen moet persoonlijk worden uitgevoerd, precies zoals een arbeidsovereenkomst stelt. En dat is ook wel logisch. De bezorgers doen werk onder de vlag van en namens Deliveroo. Natuurlijk wil Deliveroo grip hebben op de werkers om hun merknaam te beschermen. En daarom zijn de bezorgers ook werknemer.

Waarom is dit erg?

Omdat de bezorgers van Deliveroo en Uber Eats van de platforms geen arbeidscontact ontvangen, maar een OvO, zijn het schijnzelfstandigen (zie kader). Het gevolg hiervan is dat hoewel de bezorgers in dezelfde afhankelijkheidspositie verkeren als werknemers, zij niet dezelfde bescherming ontvangen. Ze hebben geen vast uurloon, bouwen geen vakantiedagen en -geld op, krijgen niet betaald voor overuren en werken op zaterdag. Dingen die we toch heel normaal vinden voor werknemers.

Als ze ziek zijn valt hun totale inkomen helemaal weg. Ze hebben geen ontslagbescherming en het platform kan de bezorgers vrij gemakkelijk blokkeren van het platform. Ze bouwen geen sociale bescherming tegen werkloosheid (ww) of langdurige ziekzijn (WIA), bouwen geen pensioenrechten op.

Bovendien laten zowel Deliveroo als Uber Eats weinig zien van goed werkgeverschap. Ze jagen de bezorgers op met stukloon, en bekommeren zich niet om de arbeidsomstandigheden waaronder dit gebeurt. Er is geen formele vorm van medezeggenschap geregeld, en het recht op organiseren in een vakbond wordt ondermijnd. Al deze elementen zijn wel geregeld bij een arbeidscontract. Riders missen ook andere sociale zekerheden als ouderschapsverlof en er zijn geen opleidings- en carrièremogelijkheden. Alle werkgeversrisico's bij verminderd aanbod van werk en bij ziekte en werkongevallen zijn afgewenteld op de riders.

FNV VISIE ZZP:

Wat is schijnzelfstandigheid?

Een deel van de zelfstandigen die voor bedrijven werken, heeft (...) een schijnopdrachtgever (materieel gezien werken ze op basis van een arbeidsovereenkomst) of heeft een dusdanig afhankelijke positie van de opdrachtgevers dat ze om die reden nauwelijks van werknemers zijn te onderscheiden.
WAAROM: werknemers worden vervangen door minder beloonde en minder beschermde zelfstandigen zonder personeel (zzp), enkel en alleen omdat de arbeidskosten lager zijn en risico's op de werkenden kunnen worden afgewenteld.
DUS: wil de FNV schijnzelfstandigheid voorkomen. In onze visie worden mensen zelfstandige omdat ze de vrijheid waarderen of het ondernemerschap ambiëren. Opdrachtgevers moeten de specifieke vakkennis waarderen en de flexibiliteit belonen, en niet de mogelijkheid hebben zelfstandigen in te huren louter om op arbeidskosten te besparen en werkgeversverantwoordelijkheden te ontlopen.

De veel snellere toename van zelfstandige arbeid in Nederland hangt samen met twee Nederlandse kenmerken: er wordt niet gehandhaafd op schijnopdrachtgeverschap en het verschil in arbeidskosten tussen werknemers en zelfstandigen is groot.

OVERHEID MOET INGRIJPEN

De riders zijn dus duidelijk geen zelfstandig ondernemers, maar werknemers die in dienst moeten zijn bij de platforms. De rechter heeft de FNV hierover in het gelijk gesteld in de rechtszaak tegen Deliveroo (zie kader). Toch is er voor de maaltijdbezorgers van Deliveroo en Uber Eats nog niks veranderd en komen de platforms er nog steeds mee weg. De overheid doet namelijk al jaren niks aan het bestrijden van schijn-zzp. In 2018 heeft de minister een 'moratorium' uitgeroepen op de naleving van de wet DBA. Dit betekent dat de Belastingdienst niet MAG handhaven, behalve in kwaadwillende gevallen. Feitelijk komt het erop neer dat schijn-zzp ongebreideld kan groeien. Met alle gevolgen van dien, zoals we in dit rapport aantonen: de werkenden worden steeds meer monddood

INTERVIEW

‘TWEE KEER ZOVEEL RITJES OM HETZELFDE TE VERDIENEN’

Net als veel buitenlandse studenten werkt Parvez Hossein als maaltijdbezorger. Het geld dat hij ermee verdient, heeft hij nodig om rond te kunnen komen. Parvez werkt voor Deliveroo en Uber Eats.

‘Het grote voordeel van werken voor Deliveroo is dat je zelf kunt beslissen welke uren je werkt en hoeveel. Die flexibiliteit is fijn’, vertelt hij. ‘Maar ik heb daar veel voor moeten opofferen. De slechte betaling, Deliveroo heeft een laag basistarief als minimum per bezorging, en de onzekerheid.’ Parvez ziet zichzelf ook niet als een echte zzp’er. ‘Op papier ben ik zelfstandig ondernemer, maar in realiteit niet. Want ik kan niet onderhandelen, ik kan het tarief niet bepalen en er is een machtsverschil. Als ik iets zeg over dat ik het tarief niet kan bepalen dan krijg ik als reactie dat ik de prijs toch kan zien als ik een rit accepteer. Dat klopt ja, maar ik kan niet onderhandelen.’

Manipulatie

Platforms als Deliveroo en Uber Eats zijn volgens Parvez slimme marketingmachines. Hij omschrijft hun strategie om de riders te rekruteren als een visser die als hij beet heeft de vis niet meer los laat. ‘Als je geluk hebt kun je ontsnappen, anders niet. Ik ben een vis in de vijver en ik zit vast in hun net. Ze gebruiken de flexibiliteit die ze bieden als manipulatie. Een van de voorbeelden die hij geeft is hoe ze spelen met de basisprijs. ‘Als het morgen slecht weer wordt dan geeft Deliveroo zoveel om haar riders dat ze 20% extra betaald krijgen. Maar tegelijkertijd doen ze het basistarief omlaag.’ Hij heeft zich proberen te verdiepen in hoe de app van Deliveroo, die de ritjes verdeelt, werkt. ‘Als ik daar vragen over stel krijg ik van Deliveroo geen antwoord.’

Verdeling orders onduidelijk

Zo had hij net als veel andere maaltijdbezorgers bij Deliveroo aan de bel getrokken nadat zij begin dit jaar een free-login introduceerde. Hierdoor kregen veel vaste maaltijdbezorgers opeens veel minder werk omdat er meer mensen op het platform werden toegelaten. ‘Het is onduidelijk waarom je soms geen orders krijgt. **Zo kreeg ik op een dag vijf orders in een uur en een collega die op dezelfde plek zat kreeg er maar één.** Dat is niet logisch, ze zouden het moeten verdelen of de rit toebedelen aan iemand die het dichtste bij het restaurant is waar de maaltijd opgehaald moet worden.’

Meer bezorgen voor hetzelfde geld

Toen Parvez begon met werken voor Deliveroo verdiende hij vijftien tot twintig euro per uur. Voldoende om te investeren in een elektrische fiets, zodat hij meer maaltijden kon bezorgen. Maar inmiddels verdient hij per uur flink minder. ‘Als ik 50 euro per dag wil verdienen moet ik daar nu tien tot vijftien bezorgingen voor doen. Voorheen waren dat er vijf of zes. Ik moet dus twee keer zoveel ritjes doen.’ Parvez heeft berekend dat hij in 2018 gemiddeld € 6,90 kreeg per bezorging, nu ligt dat net iets onder € 4,-.

Regelgeving

Parvez: ‘In een winkel werken kan ik niet, omdat ik met mijn studie flexibel moet kunnen werken.’ En werken op een arbeidscontract, in loondienst, is ook geen optie. Als student van buiten de EU mag hij op een arbeidscontract maximaal zestien uur per week werken. En dat is volgens Parvez niet voldoende om van rond te komen. Als je als

zzp'er werkt geldt die restrictie niet. 'Hoe meer restricties hoe meer kansen voor bedrijven als Deliveroo. En het is lastig omdat dit soort bedrijven nieuw zijn voor Nederland. Dit soort bedrijven moeten echt goed gemonitord worden.' Parvez vond zijn werk als maaltijdbezorger altijd heel leuk, maar doordat Deliveroo steeds van alles verandert is de lol er wel een beetje af. 'Deliveroo moet echt meer transparant zijn, maar ik denk niet dat ze dat zullen doen. Ze zeggen dat ze zich om ons bekommeren, maar dat doen ze niet. Ik denk dat uiteindelijk de overheid het beter moet regelen.'

gemaakt en zijn steeds slechter af. De politiek heeft zo een klimaat gecreëerd waarbij bedrijven schijnzelfstandigen in kunnen zetten om hun winsten te vergroten. Door een papieren of virtuele werkelijkheid voor te spiegelen draaien de platforms zich onder de arbeidsovereenkomst uit en de overheid zit op haar handen.

RECHTSZAAK TEGEN DELIVEROO

In januari 2019 won de FNV de rechtszaak tegen Deliveroo, waarin FNV eiste dat de maaltijdbezorgers recht hebben op een arbeidsovereenkomst en onder de cao Beroepsgoederen vervoer vallen. Op 11 september 2020 diende het hoger beroep in de kwestie van de arbeidsovereenkomsten. De zitting in hoger beroep over de cao kwestie zal later plaatsvinden. Verder heeft ook het pensioenfonds Beroepsgoederenveroer een rechtszaak tegen Deliveroo gewonnen. Daarin eisten zij van Deliveroo dat over de periode dat ze hun bezorgers in loondienst hadden pensioenpremie moesten betalen. In augustus 2020 heeft de FNV twee individuele leden bijgestaan in een sommatie naar Deliveroo voor een arbeidsovereenkomst onder de cao Beroepsgoederenvervoer.

Rechtszaken in Europa

Ook in het buitenland zoeken de maaltijdbezorgplatforms de grens op en worden er procedures gevoerd door vakbonden. Zo is in Spanje door de hoogste rechter bepaald dat bezorgers van platform Glovo recht hebben op een arbeidsovereenkomst. In Frankrijk is door de hoogste rechter geoordeeld dat de chauffeurs bij Uber werknemers zijn en recht hebben op een arbeidsovereenkomst. In Zwitserland is in het kanton Genève vastgesteld door de rechter dat bezorgers van Uber Eats alleen nog mogen werken met een arbeidsovereenkomst (bronnen nog in bronnenlijst). De situatie in Nederland is dus niet uniek en de situatie in andere Europese landen laat zien dat de platforms de mazen in de wet proberen te vinden.

Wetgeving in Californie

In 2019 wordt in Californie de AB5 wet aangenomen. Deze wet moet er voor zorgen dat platforms zoals Uber, Lyft en Doordash in Amerika de gebruikers van hun platform als werknemers in dienst gaan nemen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen mensen die in een verkapt dienstverband werken en 'echte zelfstandige'. Voor de wet ben je alleen nog zelfstandige als de werkgever aantoont dat je werk niet tot de kernactiviteit van het bedrijf/platform behoort, en zelfstandig op eigen initiatief een onderneming bent begonnnen en geen leiding en toezicht ontvangt van de werkgever. In alle andere gevallen ben je dus werknemer met bijbehorenden rechten en plichten.

5. FINANCIËLE CONSEQUENTIES

Platforms als Deliveroo en Uber Eats ontduiken het werkgeverschap en besparen op loonkosten door de schijnzzpconstructie toe te passen. Hiervan zijn op de eerste plaats de riders de dupe. Maar ook wij als samenleving zijn de dupe.

In dit hoofdstuk rekenen we uit hoeveel geld er gemoeid is met deze schijnconstructie. Het motief voor deze constructie is duidelijk: geld.

ONS ONDERZOEK

De FNV heeft de afgelopen jaren met honderden riders gesproken. Zij hebben ons veel informatie gegeven over de werkwijze van de platforms, de voorwaarden waaronder zij werken, de manier waarop de app werkt en hoeveel zij verdienen met het werk. We hebben riders gesproken op straat, in diepte interviews, in groepsbijeenkomsten. Maar ook online in facebookgroepen en whatsappgroepen. Zo hebben we een heel goed beeld gekregen van de wereld van de maaltijdbezorgers.

Met 42 riders hebben we diepte interviews gehouden over hun werk en we hebben facturen nauwkeurig geanalyseerd. Deze riders zijn door het hele land werkzaam: Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Utrecht, Eindhoven en Rotterdam.

Voor de financiële analyse zijn we alleen uitgegaan van Deliveroo en Uber Eats, omdat daar de problematiek en de onderbetaling het grootst is.

Vergelijking met cao

Om een beeld te krijgen wat een rider en de samenleving mislopen door deze schijnconstructie vergelijken we het inkomen van een 'zelfstandige' bezorger met die van een bezorger met een arbeidsovereenkomst onder de cao beroepsgoederenvervoer. We zijn uitgegaan van de cao beroepsgoederenvervoer loonschaal B, zoals de rechter in 2019 heeft vastgesteld. Daarnaast hebben werknemers onder deze cao ook recht op roostervrije dagen, onregelmatigheidstoeslag voor werken na 21:00 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen en reserveringen voor vakantiegeld en -dagen. Deze op geld waardeerbare elementen hebben we meegenomen in de berekening.

De bezorgers

Doordat de inkomens van de bezorgers per uur zo laag zijn, werken ze vaak erg veel. Bezorgers die fulltime werken, zijn gemiddeld zelfs meer dan 40 uur per week werkzaam. En sommigen zelfs zes of zeven dagen per week.

VERANTWOORDING EN BEREKENING

Deliveroo en Uber Eats leveren op een andere wijze facturen aan. Beiden vermelden de totale verdiensten inclusief de bonussen en de fooien. Deliveroo geeft precies het tijdstip van inloggen en uitloggen en het aantal bestellingen gedurende die periode. Uber Eats vermeldt op de factuur daarnaast alleen de tijd van afleveren en de fee die wordt berekend (incl. de BTW over de fee).

De FNV gaat er van uit dat de tijd tussen de inlog- en uitlogtijd werktijd is. Gedurende deze periode is de bezorger immers beschikbaar voor werk. Dat er ook wachttijd tussen bezorgingen is, daar heeft de bezorger geen invloed op. Alleen het platform kan ervoor zorgen dat de bezorgers niet of weinig stilstaan. Daarom zien we de wachttijd gewoon als werktijd. De rijtijd naar het restaurant, van restaurant naar de klant en van de klant terug naar de centrale zone is meegenomen in de berekening. Bij de berekeningen van Uber Eats is alleen het tijdstip van afleveren van de bestelling bekend. Daarom tellen we bij Uber Eats vooraf en na afloop van een shift van een half uur extra voor de wachttijd tot de eerste bestelling binnenkomt en het terugfietsen van de klant naar de centrale zone (waar veel restaurants gevestigd zijn). Een aantal klanten geeft een fooi. Deze laten we buiten beschouwing in de berekeningen. Fooi is immers geen loon, maar een extra waardering van de klant, net als in de horeca. BTW dient te worden afgedragen aan de Belastingdienst en laten we ook buiten beschouwing.

Leverancier

Anonymous Rider
Adress, Nederland
KVK Nummer: xxxxxxx
BTW-nummer: NLxxxxxxxxxBxx

deliveroo

Deliveroo Netherlands BV
Keizersgracht 562
Amsterdam, The Netherlands 1017EM

Factuurnummer: DELI-100
Diensten gelevered in de periode: 22 March 2019 - 30 March 2019
Geleverde dienst: Bezorging Restaurant Eten en Drinken
Te betalen aan: Anonymous Rider
Factuurdatum: 02 April 2019

Services provided - 22 March 2019 - 30 March 2019

Dag	Datum	Tijd ingelogd	Tijd uitgelogd	Uren	Bestellingen geleverd	Totale vergoeding
Friday	22 M[illegible]019	17:00	20:30	3.5h	5: €25,21	€25,21
Saturday	2[illegible] 2019	17:30	19:45	2.3h	6: €27,51	€27,51
Sunday	24 Ma[illegible] 20[illegible]	1[illegible]	19:45	3.0h	8: €39,53	€39,53
Saturday	30 April 2019	17:0[illegible]	20:00	3.0h	4: €16,89	€16,89

Samenvatting

Betaling per bestelling	€109,14
Totaal excl. BTW	€109,14
BTW	€22,92
Fooi	€5,00
Totaal	**€137,06**

Factuur uitgereikt door afnemer

SPECIMEN

Figuur 2: Voorbeeld factuur Deliveroo

GEEN OFFICIËLE FACTUUR OF OFFICIEEL FISCAAL DOCUMENT

UBER

Fiscaal overzicht voor de periode 2020/3

Anonymous Rider

Veel van de onderstaande items kunnen aftrekbaar zijn. Vraag een bevoegde belastingsite of accountant om advies als je meer informatie nodig hebt.

SPECIFICATIE RITPRIJS

Bruto ritprijzen (inclusief Uber fee)[1]	€705,65
Totaal	**€705,65**

SPECIFICATIE OVERIGE INKOMSTEN

Overig	€21,95
Aandraagijen overige bonussen	€128,84
Totaal	**€150,79**

BTW-SPECIFICATIE

Btw op transport	€120,00
Btw kan van toepassing zijn	
Btw over de servicekosten van Uber	€11,78
Btw op abonnement van apparaat	€0,00

ANDERE MOGELIJKE AFTREKPOSTEN

Servicekosten Uber-ritten	€60,10
Gereden kilometers (tijdens ritten)	168 km

[1] Ritprijzen worden berekend als: starttarief + afstand + tijd (dit is inclusief de Uber fee)

Bij de gegevens in dit overzicht wordt geen rekening gehouden met je persoonlijke fiscale omstandigheden. De gegevens dienen slechts ter informatie. Niets in dit overzicht mag worden geïnterpreteerd als fiscaal advies of als indicatie van een werknemers-/werkgeversrelatie tussen Uber en jou, expliciet of impliciet. Neem contact op met je plaatselijke belastingadviseur of belastingkantoor voor meer informatie over je persoonlijke fiscale verplichtingen

SPECIMEN

Figuur 3: Voorbeeld factuur Uber Eats

Gemiddeld uurloon maaltijdbezorger: € 10,70

De gemiddelde uurlonen binnen de door FNV bekeken groep lopen erg uiteen. Over het algemeen liggen de uurlonen bij Deliveroo beduidend hoger dan bij Uber Eats, zoals in hoofdstuk 2 al te zien was. De bedragen variëren van 8 euro tot 11 euro per uur, met een uitschieter naar 15 euro. Met deze gemiddelde uurlonen hebben we een gewogen gemiddeld uurloon berekend: per rider het gemiddeld uurloon vermenigvuldigd met het aantal door die rider gewerkte uren, gedeeld door het totaal aantal gewerkte uren van alle riders. Daarbij komen we tot een gemiddeld gewogen uurloon van €10,70 voor de zzp-rider.

Het totaal effect

We hebben twee maatmannen gevormd op basis van onze waarnemingen. We willen namelijk berekenen wat het financiële effect is van de handelswijze van Uber Eats en Deliveroo op de samenleving. En dus welk concurrentievoordeel zij ermee behalen ten opzichte van werkgevers die zich aan de regels houden. Ons onderzoek toont aan dat er twee type riders bestaan: de fulltime en de parttime rider. De laatste is vaak (internationaal) student. We zijn uitgegaan van 5000 riders in totaal, waarvan 75 procent student zijn en 25 procent fulltime werkt.
Als gemiddeld uurloon van onze maatmannen hebben we gekozen voor 12 euro per uur. Dit is een hoger uurloon dan het gewogen gemiddelde dat uit onze populatie kwam (€10,70). Hoewel we honderden bezorgers hebben gesproken en met tientallen een diepte interview hebben afgenomen en dossiers hebben geanalyseerd, willen we bij de berekening van de totale impact het effect niet overschatten. Dit is ook het gemiddelde uurloon waarop Deliveroo zegt te sturen: "Zoals je weet blijven wij streven naar verdiensten tussen de 11 en 13 euro (excl. fooien) per uur" *(bron: site RTL-Nieuws 31 augustus 2019).*

De Fulltimer

De fulltimer werkt gemiddeld per week 45 uur, werkt daarvan elke zondag 7 uur, elke zaterdag 6 uur, de overige 32 uur werkt hij door de week. Elke dag van dinsdag tot en met vrijdag werkt hij 8 uur, waarvan hij op drie avonden tot 22.00 werkt. Dat is gemiddeld, dus in werkelijkheid zijn de werkweken nog langer, want er zijn ook weken dat er iets minder wordt gewerkt door bijvoorbeeld vakantie of andere bezigheden. De fulltime rider die 45 uur per week werkt, doet dit vaak al langer dan een jaar en is daarom ingedeeld in cao (Beroepsgoederenvervoer) schaal B1.

De Student

De student werkt gemiddeld 16 uur per week. Daarvan werkt hij er 4 in het weekend. De overige 12 uur werkt hij door de weeks op 3 avonden, waarvan 2 avonden tot 22.00 uur. Ook de student heeft weken waarin hij minder werkt door tentamens en vakanties. De student-rider die gemiddeld 16 uur per week werkt, stopt er vaak binnen een jaar weer mee. De student-rider hebben we daarom ingedeeld in cao-schaal B0.

Tekort inkomen riders

In onderstaande tabellen is te zien dat bij beide maatmannen (de fulltime en student rider) het basisuurtarief van 12 euro dat zij in de zzp-schijnconstructie zouden verdienen bij het platform hoger is dan het bruto uurloon (kaal) conform de cao. Maar volgens de cao is er ook recht op toeslagen voor inconveniënte uren en de reserveringen voor vakantiedagen en -geld. We zien dan dat het bruto uurloon (inclusief) lager uitvalt ten opzichte van het cao-loon. De fulltimer ontvangt slechts 70% van het bedrag dat hij onder de cao Beroepsgoederenvervoer zou ontvangen, de student respectievelijk 74%.

INTERVIEW

‘EERST IN VASTE DIENST BIJ DELIVEROO, DAARNA ALS FREELANCER VOOR UBER EATS’

Nee, hij zou het niet echt iemand aanraden om als freelance maaltijdbezorger aan de slag te gaan. Misschien nog wel als bijbaantje, maar zeker niet als je dit fulltime wilt gaan doen. 'Het is zwaar werk, gevaarlijk en bovendien verdien je weinig', zegt Yorick Bleijenberg.

'Je moet echt knetterhard werken om er een beetje van te kunnen leven.' Zelf werkte Yorick zo'n drie jaar als maaltijdbezorger. Eerst voor Deliveroo in vaste dienst en daarna als freelancer voor Uber Eats. Van zijn 'collega' maaltijdbezorgers zijn de meeste tussen de 18 en 35 jaar. Waarom dan toch zoveel, met name jongeren, als maaltijdbezorger aan de slag gaan? Volgens Yorick is dat vooral omdat het makkelijk en heel laagdrempelig is. 'Bij Uber Eats meld je je online aan, ga je vervolgens naar het kantoor voor een instructievideo en moet je een paar vragen beantwoorden om aan te tonen dat je de instructies begrepen hebt. En dan kun je aan de slag. Je download de app, krijgt een bezorgtas, een jas en een powerbank en dan ben je 'maaltijdbezorger.' Yorick: 'Je krijg ook nog een formulier van de belastingdienst onder je neus zodat je een btw-nummer krijgt. Inschrijven bij de Kamer van Koophandel is niet nodig als je wilt werken voor Uber Eats. **Omdat je freelancer bent, betaal je volgens Yorick wel voor al de spullen. Je krijgt ze in bruikleen maar moet er wel voor betalen.** Het bedrag houdt Uber Eats in op het eerste 'salaris'. Een mooi bruggetje naar wat een maaltijdbezorger nu eigenlijk gemiddeld per uur verdient. Yorick: 'Dat ligt er een beetje aan wanneer je werkt, maar dat ligt tussen de vijf en tien euro per uur. Als je een goede bezorging hebt krijg je zo'n 5,50 euro. Bruto dan wel te verstaan en daar moet je toch aardig wat kilometertjes voor op de fiets, of scooter zitten, wachten op een bestelling en je administratie bijhouden. Yorick: 'Goed verdienen doe je op vrijdag- of zaterdagavond tussen 17.00 en 20.00 uur. Dan zijn er veel bestellingen.

Verdiensten zijn onduidelijk

Yorick vertelt: 'Wanneer je een bestelling in de app accepteert weet je nog niet hoeveel je met die bezorging gaat verdienen. Je hebt ongeveer 1 minuut om te beslissen of je een order accepteert of niet. Je weet alleen naar welk restaurant je moet. Zodra je in de app aangeeft dat je de order in ontvangst hebt genomen, krijg je te zien waar hij afgeleverd moet worden. Wat je dan uiteindelijk verdient zie je pas zodra je de bestelling hebt afgeleverd.'

Geautomatiseerde facturen

Volgens Uber Eats heb je een overeenkomst met de restaurants waarvoor je de bestellingen doet en niet met Uber Eats. Maar volgens Yorick blijkt dat eigenlijk nergens uit. Ook de factuur die je als freelancer stuurt naar het restaurant waar je bestelling ophaalt wordt automatisch door de app van Uber Eats gegenereerd. De grap is, op papier krijgt het restaurant twee facturen, een van Uber Eats en een van de bezorger, maar ze betalen aan Uber Eats. Ze creëren een papieren werkelijkheid, want ik stuur helemaal geen factuur naar het restaurant en ze betalen mij ook niet direct.'

Geen ritjes, geen werk

Behalve veel en op de juiste momenten, de piektijden, online te zijn, kun je als maaltijdbezorger niet veel invloed uitoefenen op wat je verdient. En dan nog ben je afhankelijk van de app van Uber Eats die alles aanstuurt. Yorick: 'Nadat een klant een bestelling plaatst bepaalt Uber Eats aan de hand van het algoritme welke bezorger die online is het dichtste bij is en dan krijg je als bezorger een berichtje in je app. Als er weinig ritjes zijn dan hebben de bezorgers dus pech. Ook al willen ze op dat moment werken. Ik heb echt wel regelmatig dagen gehad dat er weinig werk was, ook in de zomer. Dan gaan mensen naar buiten en bestellen ze niet.'

Hieronder twee staatjes waaruit de verschillen zichtbaar zijn in geld en in aanspraken voor de fulltimer en de student.

Maatman Fulltime	**TLN CAO**	**Rider**
Bruto uurloon (kaal)	€ 11,36	€ 12,00
Vakantiegeld + Verlofdagen + feestdagen	€ 2,97	€ -
Toeslagen avond en weekend	€ 2,71	€ -
Bruto uurloon (inclusief)	€ 17,04	€ 12,00
Ik kost mijn werkgever	€ 23,08	€ 12,00
procentueel verschil	100%	52%
Netto	€ 12,17	€ 11,35
Ik heb recht op		
Pensioenopbouw	JA	NEE
25 vakantiedagen	JA	NEE
Roostervrije dagen	JA	NEE
Vakantiegeld	JA	NEE
Doorbetaling bij ziekte	JA	NEE
Zekerheid van inkomsten	JA	NEE
Reiskostenvergoeding	JA	NEE
Fiets	JA	NEE
	Goed werkgeverschap	Schijn zelfstandige

Tabel 3: Vergelijking inkomen en rechten schijnzelfstandige fulltime rider met TLN cao

Maatman Student	**TLN CAO**	**Rider**
Bruto uurloon (kaal)	€10,93	€ 12,00
Vakantiegeld + Verlof + feest	€ 2,83	€ -
Toeslagen	€ 2,34	€ -
Bruto uurloon (inclusief)	€ 16,10	€ 12,00
Ik kost mijn werkgever	€ 19,04	€ 12,00
procentueel verschil	100%	63%
Netto	€ 14,87	€ 11,57
Ik heb recht op		
Pensioenopbouw	JA	NEE
25 vakantiedagen	JA	NEE
Roostervrije dagen	JA	NEE
Vakantiegeld	JA	NEE
Doorbetaling bij ziekte	JA	NEE
Zekerheid van inkomsten	JA	NEE
Reiskostenvergoeding	JA	NEE
Fiets	JA	NEE
	Goed werkgeverschap	**Schijn zelfstandige**

Tabel 4: Vergelijking inkomen en rechten schijnzelfstandige student rider met TLN cao

WAT RIDERS PER JAAR TEKORT KOMEN: 27,5 MILJOEN PER JAAR

Vergeleken met het cao loon loopt een fulltime rider per jaar gemiddeld 11.700 euro aan inkomsten mis. Voor een parttime rider is dit gemiddeld 3.400 euro. Dat betekent dat 5.000 riders op jaar basis ruim **27,5 miljoen euro** te weinig ontvangen.

Let op: Dit is nog aan de conservatieve kant, want wij hebben geconstateerd dat riders gemiddeld niet 12 euro per uur, maar 10,70 euro per uur ontvangen. Doen we hier dezelfde berekening mee, dan blijken 5.000 riders zelfs 35 miljoen euro te missen. [1]

Bovendien betaalt de rider zijn onkosten zelf, omdat hij zelf verantwoordelijk is voor het grootste deel van zijn materiaal: de (elektrische) fiets, telefoon en telefoonabonnement, winter- en regenkleding, verzekeringen. Daarnaast moet hij ook een arbeidsongeschiktheidsverzekering, vakantie en pensioen hieruit bekostigen. Per maand loopt dit op tot ongeveer 150 euro, oftewel 1,60 euro per uur.

WAT DELIVEROO EN UBER EATS BESPAREN AAN ARBEIDSKOSTEN: 54 MILJOEN PER JAAR

Een werkgever moet ook nog werkgeverskosten betalen boven op het bruto loon. Het bruto uurloon bestaat uit een basis uurloon, plus vakantiegeld, vakantiedagen, feestdagen en toeslagen (maandag tot en met vrijdag na 21.00 uur en zaterdag en zondag). Onder de werkgeverskosten vallen de premies voor pensioen, sociale premies en belastingen. Denk aan de Zorgverzekeringswet (Zvw), Werkloosheidswet (WW Awf), Basispremie W.A.O. / W.I.A., W.G.A. en ZW flex + pensioenpremie. Als we deze bespaarde kosten optellen bij de besparing op loon, dan is het voordeel voor de platforms Deliveroo en Uber Eats samen ruim **54 miljoen euro per jaar**.

	STUDENT **Verschil TLN CAO en Rider**			
Verschil	uur	maand	jaar	3.750 studenten
Bruto loon	€ 4,10	€ 284,23	€ 3.411	€ 12.790.442
Kosten werkgever	€ 7,04	€ 487,90	€ 5.855	€ 21.955.350
	FULL TIME **Verschil TLN CAO en Rider**			
Verschil	uur	maand	jaar	1.250 fulltimers
Bruto loon	€ 5,04	€ 982,23	€ 11.787	€ 14.733.435
Kosten werkgever	€ 11,08	€ 2.159,79	€ 25.918	€ 32.396.886
	FULL TIME + STUDENT **Verschil TLN CAO en Rider**			
Verschil	uur	maand	jaar	5.000 riders
Bruto loon				€ 27.523.877
Kosten werkgever				€ 54.352.236

Tabel 5: Besparing kosten werkgever maaltijdbezorgers

Let op: ook dit is nog aan de conservatieve kant. Als we uit zouden gaan van de door ons geconstateerde 10,70 euro per uur gaat het om een voordeel van de werkgever van ruim 62 miljoen euro. [2]

BENADELING MAATSCHAPPIJ: 32 MILJOEN PER JAAR

Naast de besparing op loonkosten zorgt het toepassen van de schijnconstructie met schijn-zzp'ers door Uber Eats en Deliveroo ook voor benadeling van de maatschappij. Voor een zzp'er wordt namelijk veel minder loonbelasting en premies afgedragen, en niet gereserveerd voor het pensioen dan voor een werknemer met een arbeidsovereenkomst.

1 In het vorige rapport 'Riders verdienen Beter' (2019) verdiende 5.000 freelance riders gemiddeld €27.655.000 te weinig. Hierbij werd gerekend met een gemiddeld uurtarief van minder dan 10 euro.

2 In het vorige rapport 'Riders verdienen Beter'(2019) werd op 5.000 freelance riders gemiddeld €52.690.000 bespaard op arbeidskosten. Hierbij werd gerekend met een gemiddeld uurtarief van minder dan 10 euro.

In onderstaande tabel is af te lezen wat de totale benadeling van de maatschappij is per jaar voor de hele groep van 5000 bezorgers. Dit verschilt per soort rider: respectievelijk €2594 voor een student-rider tot maar liefst €17.740 voor een fulltime rider. Berekend over de hele groep van 5000 riders geldt dat de maatschappij **32 miljoen euro** per jaar misloopt door de handelswijze van de platforms.

	Belasting en premies Riders per jaar	**Belasting en premies rider vallend onder TLN CAO**	**Verschil Belastingen en premies**	**Verschil pensioen fonds**	**Totaal verschil**
1 rider	€ 572	€ 5.434	€ 4.861	€ 1.520	€ 6.381
5.000 riders	€ 2.861.698	€ 27.168.104	€ 24.306.406	€ 7.597.901	€ 31.904.307

Tabel 6: Kosten maatschappij

Let op: ook bij deze berekening zijn we uitgegaan van 12 euro per uur als tarief. Als we hier echter uitgaan van het gemiddelde uurloon van 10,70 euro dan is de benadeling van de maatschappij ruim 32,6 miljoen euro. [3]

We kunnen uit dit hoofdstuk de volgende conclusie trekken. De bedragen waarmee de riders benadeeld worden, het bedrag dat de platforms besparen op arbeidskosten en de bedragen waarmee zij de maatschappij benadelen lopen jaarlijks in de miljoenen euro's. En omdat de beloning van de riders in de afgelopen jaren niet is gestegen, terwijl tegelijkertijd de uurlonen in de cao Beroepsgoederenvervoer wel stijgen, neemt de benadeling nog met enkele miljoenen verder toe.

3 In het vorige rapport 'Riders verdienen Beter' (2019) werd de maatschappij gemiddeld voor €27.530.000 benadeeld op 5.000 freelance riders. Hierbij werd gerekend met een gemiddeld uurtarief van minder dan 10 euro.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Dit rapport laat zien dat de maaltijdbezorgsector het afvoerputje is geworden van de arbeidsmarkt. Managers en aandeelhouders van de maaltijdbezorgplatforms worden schatrijk, terwijl het platform grote verliezen lijdt (en daardoor geen belastingen afdraagt) en de bezorgers vaak minder overhouden dan het wettelijk minimum loon.

De drie maaltijdbezorgingplatforms sturen hun bezorgers aan via de app. Thuisbezorgd biedt een uitzendovereenkomst en erkent werkgeverschap. Deliveroo en Uber Eats gedragen zich als werkgever: via nudging en andere tactieken zorgen zij ervoor dat de bezorgers precies doen wat zij willen, terwijl zij door de schijn-zzpconstructie de werkgeverskosten ontduiken en zo over de rug van de bezorgers de prijsconcurrentie aangaan met de andere platforms.

SCHIJNZELFSTANDIGHEID RIDERS

De platforms ontduiken hun verantwoordelijkheid als werkgever door trucs toe te passen. Uber Eats en Deliveroo werpen een schijnwerkelijkheid op om onder het werkgeverschap uit te komen: ze noemen loon tarief, ze verschuilen zich achter de techniek van de app om onder het kernbegrip van werkgeverschap, namelijk gezag, uit te draaien; en zij doen op papier erg veel moeite zodat het lijkt alsof het werk niet persoonlijk hoeft te worden uitgevoerd. Het is in het voordeel van Uber Eats en Deliveroo om zoveel mogelijk maaltijdbezorgers te hebben. Dan is het aanbod groot en kunnen de arbeidskosten laag blijven. De bezorgers verkeren in dezelfde afhankelijkheidspositie als werknemers, maar ontvangen niet dezelfde bescherming. Ze hebben geen vast uurloon, bouwen geen vakantiedagen en -geld op, bouwen geen pensioen op, hebben geen vangnet tegen werkloosheid en voor als ze ziek zijn.

RIDERS EN SAMENLEVING LOPEN MILJOENEN MIS

In hoofdstuk 5 zagen we dat hier veel geld mee gemoeid is: uit de analyse van de FNV blijkt dat bezorgers die parttime werken op jaarbasis 3.400 euro te weinig verdienen en een fulltime rider op jaarbasis 11.700 euro te weinig ontvangt. De platforms Uber Eats en Deliveroo besparen door het ontduiken van de cao voor beroepsgoederenvervoer 54 miljoenen euro per jaar op arbeidskosten. Ook de samenleving loopt veel mis: zeker 32 miljoen euro aan belastinggeld, sociale zekerheidsafdrachten en pensioenpremie.

ARBEIDSVOORWAARDEN ONDER DRUK

De platforms ontduiken hun plicht belasting, sociale premies en pensioen te betalen. Deze bedrijven groeien hard, maar ondermijnen door hun werkwijze wel het systeem van sociale zekerheid dat we in Nederland hebben opgebouwd. De tendens om op arbeidsvoorwaarden te concurreren kan er op lange termijn voor zorgen dat ook in andere sectoren bedrijven zich genoodzaakt zien eenzelfde verdienmodel toe te passen.

ONEERLIJKE CONCURRENTIE

In de toekomst kunnen bedrijven als Deliveroo en Uber Eats ook een risico vormen voor de transportsector. Zodra zulke platforms - of afgeleiden daarvan - ook consumentengoederen gaan bezorgen, concurreren ze direct met bedrijven die zich wel netjes aan de -cao Beroepsgoederenvervoer houden. Die zullen de druk voelen om te besparen op (arbeids-)kosten om de concurrentie aan te kunnen.

HOGE KOSTE VOOR RESTAURANTS

Voor restauranthouders lijkt het kunnen laten bezorgen van maaltijden een leuke extra inkomstenbron. Maar de platforms hanteren hoge tarieven, gemiddeld tussen de 30 en 35 procent per bezorging.

HET KAN ANDERS, HET MÓET ANDERS!

Restaurants en consumenten profiteren van de apps die maaltijden en klanten bij elkaar brengen.
Via deze apps maken de bezorgers gebruik van het gemak om aan werk te komen. De bezorgers kunnen de juiste balans aanbrengen tussen werk en privé.
Arbeidsverhoudingen die passen in de huidige economie; zeggenschap over je rooster, flexibel en zekerheid van inkomen. Verzekerd en veilig aan het werk. Gezien en gehoord worden en inspraak over je werk. Kunnen rekenen op een sociaalvangnet bij onverwachte tegenslagen.
De platforms, met hun uitgekiende techniek, hebben een zorgplicht naar de bezorgers die voor hun werken. Het zijn geen getallen, aantallen of nummers maar mensen die medegebruik maken van de geavanceerde app. Die hard meewerken om een maaltijd van het restaurant naar de klant te brengen, door weer en wind.
Platformwerk moet, hoort en kan met normale, goede arbeidsverhoudingen! Pas als aan deze voorwaarden is voldaan kunnen we spreken van moderne bedrijven met moderne arbeidsverhoudingen. Om daar uit te komen, hebben we een aantal aanbevelingen.

AANBEVELINGEN

De FNV wil dat er een eind komt aan de situatie bij de maaltijdbezorgingplatforms en wil dat de bezorgers dezelfde bescherming ontvangen als elke andere werknemer in Nederland. Daarom voert de FNV rechtszaken tegen deze platforms. Helaas levert dit niet snel genoeg resultaat op, want na de uitspraak in januari 2019 is de situatie bij Deliveroo alleen maar verslechterd.

Wij roepen de maaltijdbezorgplatforms op, en dan met name Deliveroo en Uber Eats, om zich als een goed werkgever te gedragen.

- De platformbedrijven moeten de bezorgers in loondienst nemen en de cao beroepsgoederenvervoer toepassen.

Daarnaast doen wij een klemmend beroep op de politiek en beleidsmakers om op korte termijn een eind te maken aan de schijn zzp-constructie die we in dit rapport hebben laten zien. De FNV doet de volgende aanbevelingen:

- **Werkende is altijd werknemer:** Keer de bewijslast om bij het aantonen van werknemersschap, analoog aan de Californische AB5 wetgeving; een werkende is altijd een werknemer en als daar een conflict over ontstaat is het aan het bedrijf om aan te tonen dat de betreffende werkende een zzp'er is, namelijk dat: 1) de werkende op eigen initiatief een onderneming is gestart, èn 2) deze niet werkzaam is in de kernactiviteit van het bedrijf, èn 3) dat deze geen leiding en toezicht ontvang van het bedrijf. Op deze manier ligt de bewijslast bij de sterkste partij, namelijk de werkgever, en hoeven individuele werknemers die last niet te dragen.
- **Volg juridische uitspraken op.** De uitspraak in de zaak Deliveroo was bij 'voorraad uitvoerbaar'. De overheid en Belastingdienst mochten van de rechter direct handhavend optreden naar dit bedrijf en hebben dit nagelaten, met alle gevolgen van dien.
- **Handhaving van de wet DBA:** Het moratorium op de handhaving van de wet DBA moet per direct worden opgeheven, zodat de Belastingdienst gaat handhaven op schijn-zzp en met spoed gaat vaststellen dat het in deze sector om werknemers gaat. Begin met handhaven van de wet DBA bij de maaltijdbezorgers.
- **Schijnzelfstandigheid een eigenstandig beboetbaar feit.** Voor de Inspectie SZW moet schijnzelfstandigheid een eigenstandig beboetbaar feit worden. Zodat zij ook nader onderzoek kan doen naar de arbeidsrelatie indien andere arbeidswetten worden nageleefd.

De FNV zal huidige en voormalige riders blijven bijstaan in het claimen van een arbeidsovereenkomst en het vorderen van achterstallig loon totdat deze platforms zich als fatsoenlijke bedrijven gaan gedragen!

Tot slot vergeet niet dat je als consument zelf ook keuzes kunt maken. Niemand wil opzettelijk bijdragen aan het in stand houden van oneerlijke situaties op de arbeidsmarkt. Als consument ben je onderdeel van de maatschappij en de maatschappij loopt miljoenen mis. Stel je op als kritische consument: stel vragen aan de bedrijven en uit je zorg en bezwaar. Uiteindelijk kunnen de bedrijven alleen zo doorgaan, omdat er consumenten zijn die gebruik maken van deze bedrijven.

FNV