

Überleben

Van Jeroen van Bergeijk verscheen eveneens

*U.S.1*

*Mijn Mercedes is niet te koop*

*Meer dan de feiten*

*Goudkoorts*

*Liefde, lijden, lossen*

Meld je aan voor onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven van  
de nieuwste boeken van Ambo|Anthos uitgevers via  
[www.amboanthos.nl/nieuwsbrief](http://www.amboanthos.nl/nieuwsbrief).

Jeroen van Bergeijk

# Überleven

Undercover als Überchauffeur

Ambo|Anthos  
Amsterdam



Deze publicatie is tot stand gekomen met steun van het  
Fonds Bijzondere Journalistieke Projecten ([www.fondsbjp.nl](http://www.fondsbjp.nl))

**FONDS** *Bijzondere*  
**JOURNALISTIEKE PROJECTEN**

ISBN 978 90 263 4171 7

© 2018 Jeroen van Bergeijk

Omslagontwerp en -illustratie Roald Triebels, Amsterdam

Foto auteur © Keke Keukelaar

Verspreiding voor België:

Veen Bosch & Keuning uitgevers nv, Antwerpen

You talkin' to me?

You talkin' to me?

You talkin' to me?

Then who the hell else are you talking... you talking to me?

Well I'm the only one here.

Who the fuck do you think you're talking to?

Travis Bickle in *Taxi Driver* (1976)



# Inhoud

Proloog	9
De aanmelding	17
Willem	23
Een taxi	31
De eerste dag	36
Swipen, klikken, rijden	41
‘Liefs van de vracht’	48
De verkeerde afslag	57
‘Shut up and drive’	65
De kleurtjes achternazitten	73
‘Dan word je emotioneel, dat snap ik ook wel’	83
‘Why the angry face?’	90
Een gezellige dag op P41	98
Een ongeluk op de Contactweg	111
Een leaseauto	122
Mijn eerste zaterdagnacht	135
Cynisch	147
Dronkenlappen	156
‘Not my fucking problem’	163
Winnen	172

Een dodelijk ongeval	179
Op het Uberhoofdkantoor	186
‘Overige kosten’	197
Een handvol helden	200
WegMetUber	207
Uberschandalen	216
Tien tips om je Uberchauffeur tevreden te houden	221
Top tien (Amsterdamse) Uberbestemmingen	225
Tien Ubertypes	229
Dankwoord	233
Literatuur	235



## Proloog

Mijn bedrijf was verkocht. De scheidingspapieren getekend. Het boek over het einde van mijn relatie geschreven. En wat nu? Op een avond in het voorjaar van 2017 zat ik met collega Gijs te eten in restaurant Nam Kee op de Zeedijk in Amsterdam. Ik vertelde hem dat ik even niet meer wist wat ik nog verlangde van het leven, van de liefde, van werk.

Gijs, gelukkig getrouwd en met een hele trits kinderen, begreep niet goed waar ik het over had. Of deed alsof.

‘Wat moet ik nou,’ verzuchtte ik.

‘Weet je wat mij nou leuk lijkt, als ik even niks te doen had?’ begon hij. ‘Dan zou ik voor Uber gaan rijden. Ik heb altijd zulke leuke gesprekken met die jongens, en het lijkt me heerlijk om mensen door Amsterdam te chaufferen.’

En zo begon het.

Of eigenlijk begon het al veel eerder.

Op een regenachtige avond in september 2016 bijvoorbeeld. Ik stond met een zware koffer op Schiphol. Het was laat, ik was moe en ik wilde naar huis. Ik besloot een taxi te nemen. De officiële taxistandplaats van Schiphol bevindt zich op het

Jan Dellaertplein, pal voor de uitgang van Schiphol Plaza. Voordat ik die standplaats bereikte, werd ik aangeklampt door een mollige man van begin twintig in een geel fluorescerend hesje waarop 'taxi driver' stond. Of ik een taxi wilde. Ik was een ogenblik uit het veld geslagen door het professioneel ogende kledingstuk. Ik vertelde hem dat ik op weg was naar de standplaats.

'Waarom? Bij mij is het veel goedkoper. Veertig euro naar Amsterdam, meneer.'

Een ronselaar. Hier had ik geen zin in en zonder iets te zeggen liep ik verder.

Toch nieuwsgierig geworden, keek ik van een afstandje toe hoe de man andere reizigers probeerde over te halen. Bij een Frans gezin met twee kleine kinderen leek hij beet te hebben. Brutaal pakte hij de koffer van de moeder vast... maar op dat moment verscheen er een tweede man ten tonele. Deze droeg een oranje hesje, met daarop 'official taxi driver'. Hij zou de toeristen wel even naar een echte, officiële Amsterdamse taxi brengen. En juist op het moment dat de twee in discussie wilden, arriveerde er nog een man. Ook in een hesje – deze geel met blauw-oranje strepen. Een beveiligger, zo liet hij weten. Hij adviseerde het gezin beide chauffeurs te negeren en onder zijn begeleiding naar de standplaats te lopen.

'Wat doe jij?' siste de man in het gele hesje.

De vader keek ondertussen verbijsterd naar het tafereel dat zich voor zijn ogen ontvouwde. Wie moest hij geloven? De eerste man in zijn gele hesje, de 'official taxi driver' in zijn oranje hesje of de beveiligger in zijn gele hesje met blauw-oranje strepen (dat overigens weer sprekend leek op het eerste hesje)?

Na wat aarzelingen en blikken naar zijn vrouw koos de Fransman voor de ‘official taxi driver’. De beveiligger haalde zijn schouders op en liep weg. Van de vijf meter verderop waarop ik het tafereel stond te observeren, kon ik het gele hesje tegen het oranje hesje horen roepen: ‘Waarom pak je die kankerrit van me af, gap. Ik ga je ruïneren.’

De vader wist het niet, maar hij liep grote kans opgelicht te worden. In diezelfde maand namelijk probeerde een 22-jarige taxichauffeur vier Chinezen 485 euro in rekening te brengen voor een ritje van Schiphol naar Hotel Paris aan de Marnixstraat (waarvoor hij later werd veroordeeld). Ze weigerden te betalen en moesten uiteindelijk met een *lifeshammer* een ruit inslaan om te kunnen ontsnappen. Bij de grootste taxicentrale van Amsterdam, TCA, die overigens niets met dit soort oplichting van doen had, regende het in die tijd klachten. Zoals die van een stel Japanners dat 980 euro moest afrekenen om naar het Okura Hotel in De Pijp gebracht te worden.

Ik stapte die septemberavond toch in een – officiële – taxi, rekende vijfenveertig euro af voor een ritje van een kwartier en nam me voor de zoveelste keer voor nooit meer met een taxi te reizen...

Een taxi nemen in Amsterdam is zolang ik me kan herinneren een verschrikking geweest. De beruchtste plekken zijn het Centraal Station en het Leidseplein. Op het Leidseplein word je standaard geweigerd als je bestemming in de ogen van de chauffeur te dichtbij is. En alleen als je een absurd hoog bedrag betaalt – zeg 25 euro voor een ritje van een paar kilometer – mag je instappen. Het gevoel went nooit: er staat

een enorme rij taxi's op de standplaats, de chauffeurs staan te lummelen, jij wilt met alle liefde een normaal bedrag betalen en toch lukt het je niet om thuis te komen. Alsof je de Bijenkorf binnenstapt om een paar sokken af te rekenen en bij de kassa te horen krijgt dat je alleen mag kopen als je ook een driedelig kostuum aanschaft. Het voelt als: jij bent niet goed genoeg. Het voelt als een persoonlijke afwijzing. En je hoeft maar op een zaterdagavond op het Leidseplein te gaan kijken om te aanschouwen hoe kwaad mensen daarvan worden. In 2009 onttaardde een ruzie tussen een taxichauffeur en een klant zelfs in een vechtpartij waarbij de klant het leven liet.

Op het Centraal Station mocht je tot voor kort zogenaamd kiezen welke taxi je wilde. Maar als je ook daadwerkelijk van dat recht gebruik probeerde te maken en in een auto stapte die niet vooraan in de rij stond, kreeg je onmiddellijk ruzie. Andere klachten: expres omrijden, belachelijk hoge prijzen, onbeschoft gedrag. Aan jonge vrouwen wordt gevraagd of ze in natura willen betalen. Als je als vrouw voorin gaat zitten en een beleefd praatje aanknoopt, kun je gaandeweg een hand op je been verwachten. De keren dat je in Amsterdam een normale taxichauffeur treft – bijvoorbeeld als je telefonisch een taxi bestelt – ben je eigenlijk altijd een beetje verbaasd. O? Kan dat ook? Eigenlijk is het niet verwonderlijk dat veel Amsterdammers in de loop der jaren gewoon opgehouden zijn zich in taxi's te verplaatsen. Alleen als het echt niet anders kan, ga je nog met een taxi.

Dat kan heel anders, wist ik uit ervaring. Ik heb zes jaar in New York gewoond en daar was het nemen van een taxi gemeengoed. Op elke straathoek kun je er een pakken. Mensen nemen daar niet alleen een taxi naar of van het vliegveld,

zoals ik gewoon was, maar ook om bij iemand op bezoek te gaan. Na het uitgaan. Na het winkelen. Mensen nemen een taxi omdat ze geen zin hebben om drie stratenblokken te lopen. En dat deed ik in New York dan ook regelmatig. Eenmaal terug in Amsterdam was dat niet een gewoonte die ik me kon – en wilde – blijven veroorloven. Het nemen van een taxi in Amsterdam was te omslachtig en te duur. Ik pakte weer gewoon, zoals iedereen, de fiets of de tram.

En toen ontdekte ik Uber.

Van verschillende kanten had ik al eens een uitnodiging gehad om Uber uit te proberen. Zo'n mailtje met een kortingscode. Je hoefde maar te klikken en klaar was je. Ik werd daar wel nieuwsgierig van, maar voelde tegelijk een soort gêne. Alsof 'een Uber nemen' niet helemaal deugde. Het voelde als een kroket van de Febo. Stiekem wel lekker, maar niet goed voor je. Want wat ik in die tijd wist van Uber was niet heel uitnodigend. Het bedrijf bespioneerde journalisten, de CEO was een zelfingenomen kwast, er heerste een nare machocultuur op de werkvloer, vrouwen werden consequent achtergesteld of seksistisch bejegend en te pas en te onpas (tijdens een sneeuwstorm in New York of gedurende een demonstratie tegen de moslimban van president Trump) werd de prijs van ritjes opgedreven.

Enfin, toen stond ik op een koude winternacht, eind 2016, op Amsterdam CS en dacht: waarom ook niet? Ik installeerde de Uberapp en bestelde een auto voor een rit naar huis.

Binnen drie minuten stond er een Toyota Prius aan de achterkant van het Centraal Station. De app vermeldde de naam van mijn chauffeur: Ofasa. Een vriendelijke, gezette Nigeri-

aan. Op mijn app kon ik de route die hij nam live volgen. In twaalf minuten was ik thuis. Kosten: 7,95 euro. Geen gedoe met cash. De kosten werden automatisch van mijn creditcard afgeschreven. Ofasa accepteerde zonder morren het relatief korte stadsritje. Hij klaagde niet. Sterker, hij vroeg hoe mijn dag was geweest. Hij kletste de oren van mijn hoofd. Zo vertelde Ofasa dat hij een gelovig man was en dat hij daarom God dankte dat Hij hem deze droombaan – Uberchauffeur – had bezorgd.

Ik had nog zoveel aan Ofasa te vragen toen hij me voor mijn deur afzette.

Na Ofasa was ik bekeerd, zogezegd. Uber über alles, zeg maar. In de weken en maanden daarna nam ik vaker een Uber. Het bedrijf rekende doorgaans minder dan de helft van wat een normale taxi kost. De app waarmee je auto's kon bestellen werkte vlekkeloos en snel. Op elk willekeurig moment stond er waar ook in Amsterdam binnen enkele minuten een auto voor de deur. En bovenal waren al die Uberchauffeurs, net als Ofasa, vriendelijk en voorkomend, jongens van ergens in de twintig met een doorgaans Turkse, Marokkaanse of Surinaamse achtergrond. Meestal waren ze opgewekt, ze leken plezier in hun werk te hebben. En dat verbaasde me dan eigenlijk wel weer, want Ubertaxi's zijn zo goedkoop dat je je afvraagt hoe die jongens hun geld verdienen. Korte ritjes binnen Amsterdam kosten vijf euro waar de chauffeurs, zo vertelden ze me, na afdracht van een commissie aan Uber ongeveer drie euro aan overhouden. Dan moet je heel veel ritjes maken om iets te verdienen.

Maar toch, het enthousiasme van die Uberchauffeurs werkte aanstekelijk. En vandaar dat Gijs' suggestie om zelf een tijdje voor Uber te gaan rijden in goede aarde viel. Daar kwam bij dat ik na een turbulente periode in mijn leven – scheiding, verkoop van mijn uitgeverij – behoefte had aan werk dat mentaal niet te veel van me eiste. Het idee om alleen maar auto te rijden, nauwelijks te hoeven nadenken en te babbelen met wildvreemden stond me aan. Na het etentje bij Nam Kee betrapte ik me erop dat ik regelmatig zat te mijmeren over hoe het zou wezen om een tijdje taxichauffeur te zijn. Dan kwamen er beelden bovendrijven uit filmklassiekers als *Taxi Driver* of *Conspiracy Theory*. Toen ik in New York woonde fantaseerde ik daar ook al regelmatig over. Want nooit voelde ik me meer New Yorker dan wanneer ik ergens langs de stoep stond en mijn arm opstak – op je vingers fluiten naar een taxi doen ze alleen in films – om dan binnen tien seconden in een gele taxi te stappen.

En toen las ik een artikel in *The New York Times*.

Daarin werd uit de doeken gedaan hoe Uber – of preciezer: de Uberapp – het hele leven van zijn chauffeurs beheerste. Uberchauffeurs zijn zelfstandigen die hun eigen uren kunnen bepalen. Met allerlei psychologische trucjes, veelal ontleend aan games, worden chauffeurs verleid zo lang mogelijk online te blijven en op specifieke tijden en plekken hun diensten aan te bieden. Bovendien krijgen de chauffeurs na elke rit een rating en daardoor zijn ze in feite aan een continue evaluatie onderworpen. Een nooit eindigend functioneringsgesprek – waarbij je niet door een baas wordt beoordeeld maar door een anoniem leger klanten. Ik zag een

angstaanjagende toekomst voor me. Een toekomst zoals die in een aflevering van de BBC-televisieserie *Black Mirror* wordt getoond, waarin iedereen elkaar voortdurend, bij elke sociale interactie een cijfer geeft. Waarin je rating bepaalt of je een huis kunt kopen, een baan krijgt, of je wordt uitgenodigd voor een feestje. En ik vroeg me af in hoeverre Uberchauffeurs al leven in die toekomst.

Ik kon het niet rijmen: de opluchting die ik voelde dat ik niks meer met die onbeschofte vlegels van de taxistandplaatsen te maken hoefde te hebben, de uitstekende ervaringen die ik als klant had met Uber, de sympathieke Uberchauffeurs die plezier in hun werk hadden en aan de andere kant de ogenschijnlijk beroerde verdiensten en dat ontluisterende artikel in *The New York Times*. Mijn persoonlijke en journalistieke nieuwsgierigheid was gewekt.



## De aanmelding

De afgelopen jaren zijn er veel etiketten op Uber geplakt. Uber zou het bekendste voorbeeld zijn van de deeleconomie – waarbij de gedachte is dat toegang belangrijker is dan eigendom. Of van de *gig economy* – waarin werkgelegenheid de vorm krijgt van losse, projectmatige klussen in plaats van een vast dienstverband. Of van de platformeconomie – waarin vraag en aanbod middels een online platform bij elkaar worden gebracht. Maar hoe je het ook wilt noemen, Uber is vooral een omstreden bedrijf. De lijst van misstanden,\* en het aantal rechtszaken waarin Uber is verwickeld is lang. Zo kwam Uber bijvoorbeeld in 2017 in het nieuws vanwege het verzwijgen van een datalek waarbij de accountgegevens van 57 miljoen gebruikers op straat waren komen te liggen, omdat het bedrijf zijn vergunning in Londen, de grootste markt in Europa, leek te verliezen en door de uitgesponnen, en uiteindelijk vergeefse, strijd van de omstre-

\* Zie ook het hoofdstuk Uberschandalen. Sinds het aantreden van de aimabele nieuwe CEO Dara Khosrowshahi eind 2017 is het imago van Uber overigens langzaamaan aan het verbeteren.

den oprichter en directeur Travis Kalanick om zijn positie te behouden.

Van alle benamingen die moeten beschrijven wat Uber voor een soort bedrijf is, vind ik platform de beste. Want daarmee plaats je Uber in het rijtje van andere succesvolle bedrijven als Airbnb, Facebook en Alibaba die allemaal eenzelfde economische uitgangspunt hebben: ze maken of bezitten zelf niks, ze faciliteren alleen maar. Hun business is het platform. Zo is Airbnb 's werelds grootste hotelier zonder zelf één enkel hotel te bezitten of te exploiteren, is Facebook 's werelds grootste mediabedrijf zonder zelf 'content' te produceren, is het Chinese Alibaba een van 's werelds grootste winkels zonder zelf distributiecentra of inventaris in eigendom te hebben en is Uber ten slotte het grootste taxibedrijf ter wereld dat geen voertuigen beheert of taxichauffeurs in dienst heeft. Juist doordat die platformbedrijven niet hoeven te investeren in saaie dingen als gebouwen, inventaris en personeel konden ze de afgelopen jaren zo snel groeien.

En gegroeid zijn deze platforms.

Uber bijvoorbeeld is slechts acht jaar oud en actief in 80 landen en meer dan 600 steden. Elke dag nemen de circa vijfenzeventig miljoen gebruikers wereldwijd zo'n vijftien miljoen keer een Uber. Weliswaar lijdt het bedrijf jaar na jaar verlies, maar dat neemt niet weg dat de waarde van Uber in 2018 op circa 55 miljard euro werd geschat.

Maar met zulke groei worden ook schadelijke neveneffecten van de grote platforms zichtbaar. Dankzij de ongecontroleerde groei van Airbnb worden sommige straten van Amsterdam (en steden als Barcelona, New York, Berlijn en

San Francisco) overspoeld door toeristen. Airbnb is inmiddels het symbool van al het kwaad dat toeristen in steden aanrichten. Op Facebook is jouw persoonlijkheid verworpen tot een verhandelbaar goed dat voor een paar centen te grabbel wordt gegooid. En dankzij Uber staan wereldwijd de inkomens van talloze traditionele taxichauffeurs onder druk. Platforms zijn veel meer dan ‘neutrale’ handige apps die vraag en aanbod online bij elkaar brengen. Platforms geven de wereld een nieuwe vorm. Ik wil onderzoeken hoe dat in het geval van Uber gebeurt. En ik wil dat niet doen vanuit mijn studeerkamer of door met experts te praten, maar aan den lijve ondervinden hoe het is om voor zo’n platform te werken. Ik wil ervaren hoe je je brood verdient aan de onderkant van de platformeconomie.

Op de website van Uber klinkt het reuzesimpel: ‘Uber is een fijne manier om eigen baas te zijn en extra geld te verdienen. De meeste mensen komen in aanmerking om te rijden voor het Uberplatform.’

Wil je meer weten dan kun je langskomen op het hoofdkantoor van Uber in Amsterdam. Daar worden dagelijks bijeenkomsten belegd voor mensen die Uberchauffeur willen worden. Vaak organiseert Uber wel tien van die ‘vrijblijvende informatiesessies’ per dag.

Het kantoor van Uber bevindt zich in het voorjaar van 2017 op de derde verdieping van het bedrijfsverzamelgebouw Spaces – ‘een creatieve werkomgeving met een unieke ondernemersgeest’ – aan de Vijzelgracht. Niet alleen de Nederlandse afdeling van Uber is daar gehuisvest, ook de rest van Europa, Afrika en het Midden-Oosten wordt vanuit Amsterdam bestuurd.

Er is een balie waarop iPads liggen. Achter de balie staan hippe, witte jongens en meisjes voortdurend potentiële chauffeurs te woord. Wanneer ik me op een van de iPads aanmeld, verschijnt even later mijn naam op een enorm computerscherm. Er hebben zich vandaag een tiental mensen ingeschreven. Ik zie een ‘Said’ op het scherm oplichten, en dan een Younes, en een Mohammed, Fadi, Hachim. Ik ben de enige witte Nederlander. En de enige boven de dertig.

Door een zenuwachtige jongen worden we meegenomen naar een achterafzaaltje. Daar hangt een groot projectiescherm waarop een filmpje wordt vertoond. Het begint allemaal goed en wel. Als Uberchauffeur kun je je eigen werktijden bepalen, ga je goed verdienen (‘Chauffeurs op het Uberplatform krijgen vaak 1000 euro per week op hun rekening gestort’) en hoef je zelfs geen eigen auto te hebben. Want: je kunt via Uber een auto leasen, die je ‘vervolgens ook privé mag gebruiken’. De zenuwachtige jongeman deelt schema’s rond waarop staat hoeveel omzet je op verschillende uren van de dag mag verwachten. Na afloop van het filmpje krijgen we te horen hoe we dit alles kunnen realiseren.

En dat blijkt dan toch wat minder eenvoudig dan aanvankelijk gedacht.

Allereerst wordt duidelijk dat je niet zomaar in je eigen auto een beetje kan bijklussen als Uberchauffeur. Weliswaar is Uber ooit zo begonnen in Nederland\* – en in elk van de

\* In 2014 begon Uber in Nederland met de dienst UberPOP. Iedereen met een rijbewijs en in het bezit van een redelijk recente auto kon als chauffeur voor UberPOP aan de slag. Diploma’s en vergunningen waren niet nodig. Btw werd niet geheven. Uber omzeilde daarmee de bestaande