

# Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019

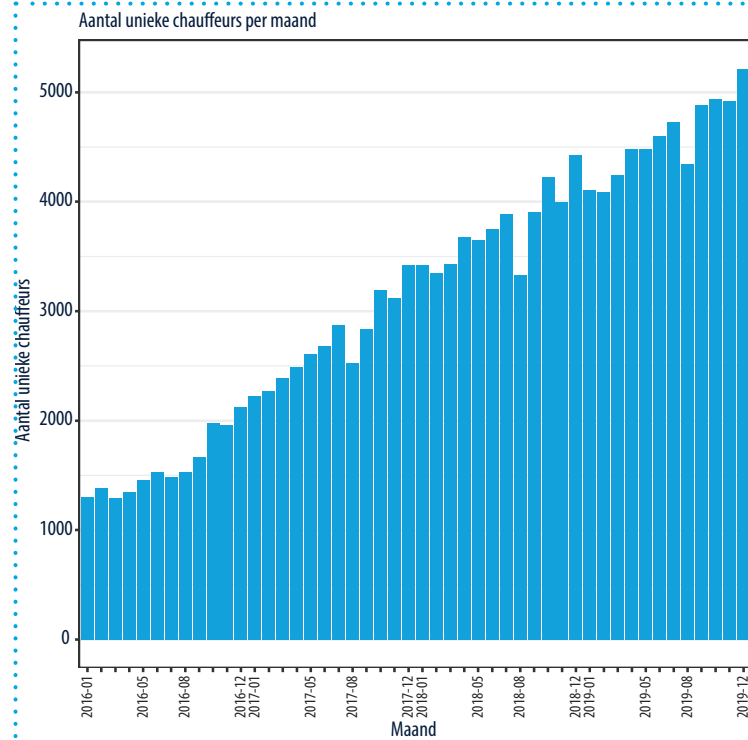
Didier Fouarge  
Sanne Steens

## ROA Factsheet

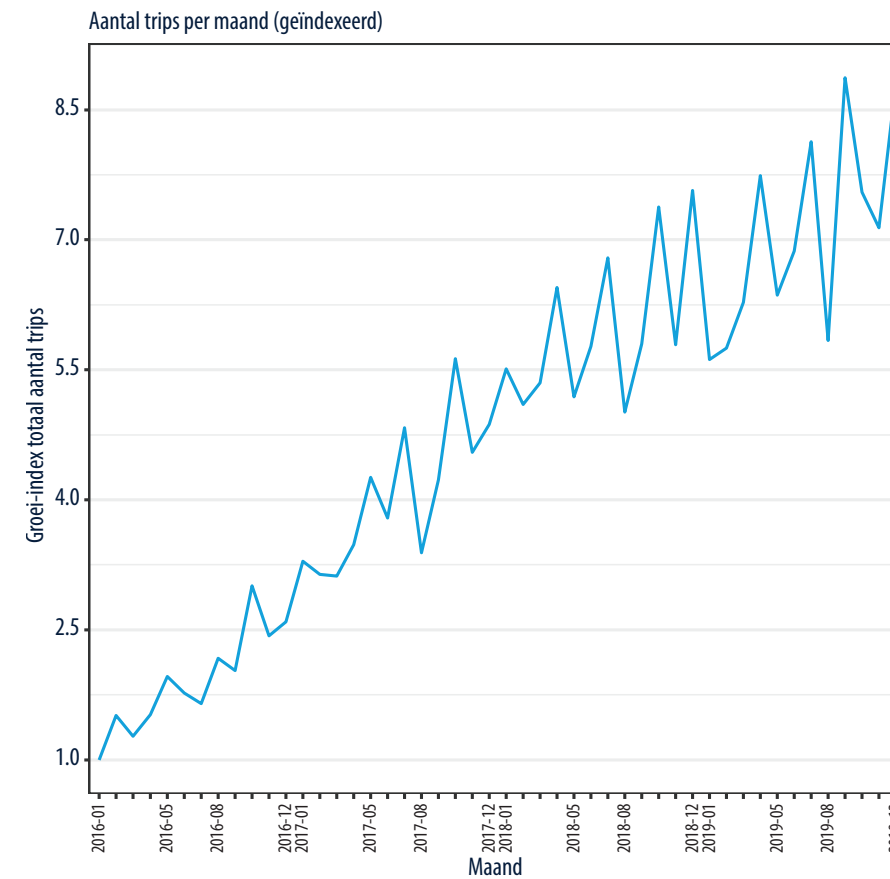
ROA-F-2021/3  
(Updated version from ROA-F-2020/6)

Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt | ROA  
*Research Centre For Education and the Labour Market | ROA*

## Gebruikers Uber app en gemaakte trips

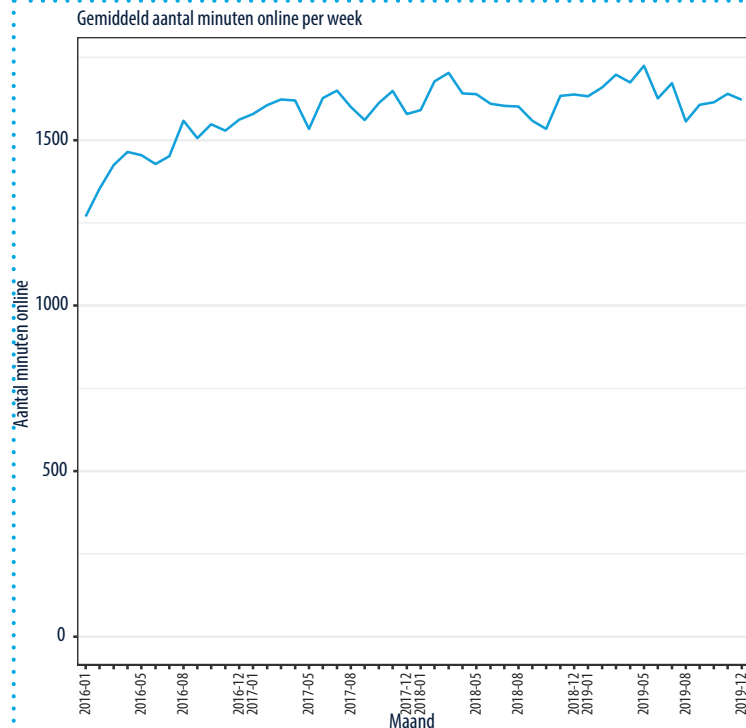


- Het aantal chauffeurs (zie definitie op laatste bladzijde van deze Factsheet) die gebruik maken van de Uber app in Amsterdam is gegroeid van 1.298 in januari 2016 naar 5.217 in december 2019.
- In augustus zijn er aanzienlijk minder chauffeurs die de app gebruiken.

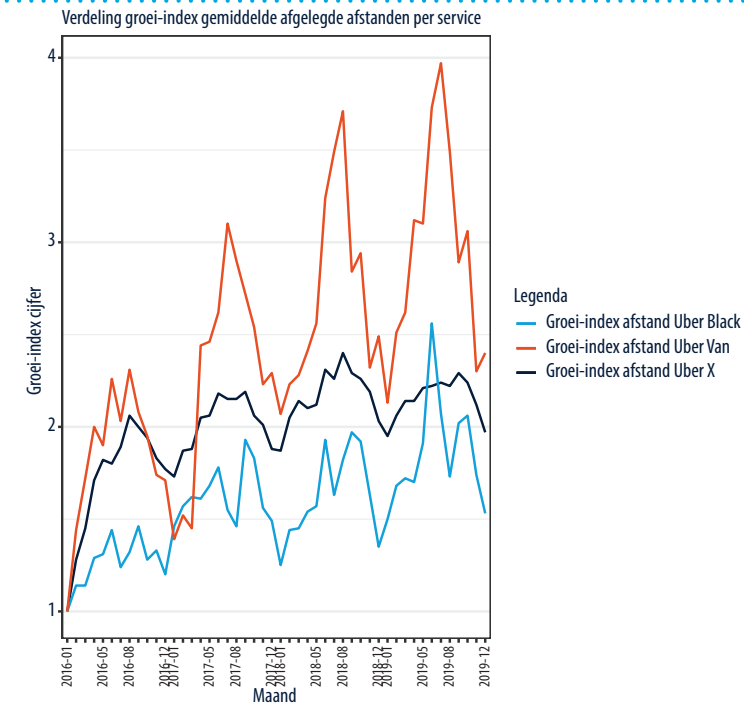


- Het totale aantal trips per maand verzorgd door Uber (X, Black en Van) is in december 2019 8,8 keer hoger dan in januari 2016.
- De stijging gaat gepaard met grote fluctuaties tussen de maanden: er worden meer trips verzorgd in de periode april/juli, minder trips in augustus en weer meer trips vanaf september/oktober. De dip in het aantal trips in augustus komt overeen met de dip in het aantal actieve chauffeurs.
- Het totale aantal afgelegde kilometers door de chauffeurs over al die trips is tussen 2016 en 2019 ruim verviervoudigd.
- De gemiddelde afstand per trip is gestegen van 8,1 km per trip in 2016 naar 9 km in 2019.

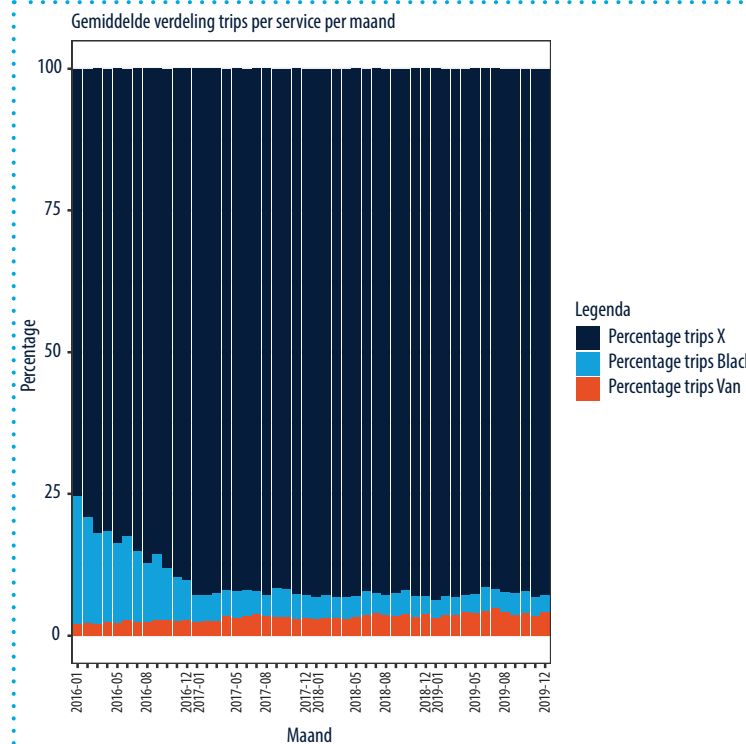
# Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdienen 2016-2019



- De tijd die gebruikers gemiddeld genomen besteden op de app (tijd online; zie definitie op laatste bladzijde van deze Factsheet) is gestegen in de eerste maanden van 2016, om daarna relatief stabiel te blijven. Dit betekent dat de stijgende vraag van klanten opgevangen wordt door het stijgend aantal gebruikers van de Uber app.
- De tijd die chauffeurs actief bezig zijn met ritten piekt in de zomer.
- In 2019 was een gebruiker per week gemiddeld 24 uur online, maar het gebruik verschilt aanzienlijk tussen chauffeurs (zie grafiek later in deze Factsheet).



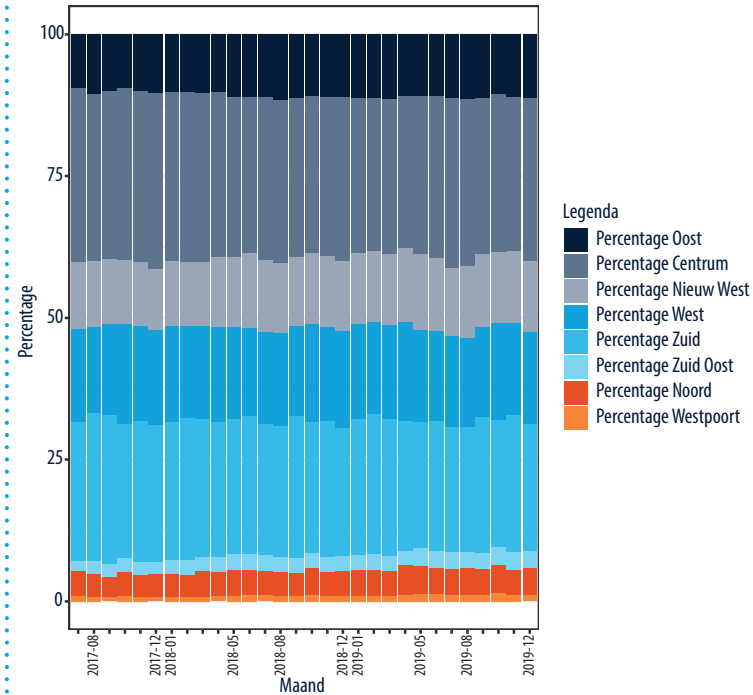
- Het totaal aantal afgelegde kilometers per maand door de chauffeurs is vanaf januari 2016 tot december 2019 ruim vertienvoudigd.
- In januari 2016 reed een chauffeur met Uber X-trips gemiddeld 202,57 kilometer per week voor Uber X, de chauffeurs die trips hebben verzorgd voor Uber Black, reden gemiddeld 104 kilometer voor deze service en de chauffeurs die voor Uber Van reden, legden gemiddeld 51 kilometer per week af voor Uber Van trips.
- In december 2019 was dit 399 kilometer voor Uber X, 159 voor Uber Black en 122 voor Uber Van.
- De gereden afstanden vertonen duidelijke seizoens-fluctuaties. Er worden grotere afstanden afgelegd in de zomermaanden dan daarbuiten. Deze fluctuaties zijn vooral duidelijk te zien bij Uber Van. Dit kan te maken hebben met het vervoer van vakantiegangers van en naar Schiphol, of dagtrips naar het strand of omliggende steden en dorpen.



- Uber verleent drie verschillende services in Amsterdam: Uber X (reguliere versie), Uber Black (luxere versie met betere auto's) en Uber Van (auto's die geschikt zijn voor grotere groepen).
- De meeste trips worden uitgevoerd door Uber X.
- Het gebruik van Uber Black is sterk afgenomen. In januari 2016 werden ruim 22% van alle trips verzorgd door Uber Black, aan het einde van dat jaar is dit nog maar 6,9%, verder blijft het stabiel tussen de 3 en 5%.
- Het gebruik van Uber Van stijgt marginaal van 2% tot maximaal 4,7% van alle trips.

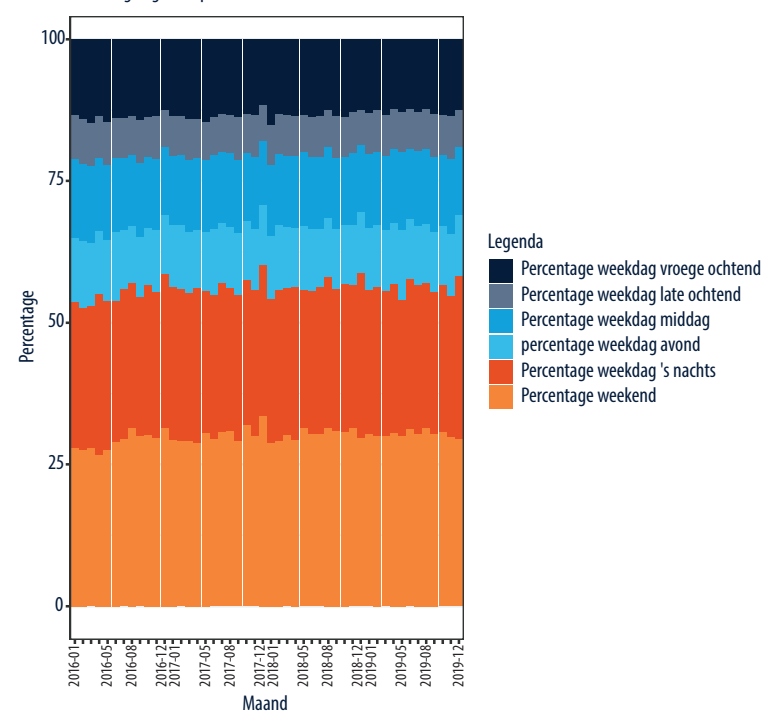
# Uber Amsterdam: Gebruikers Uber-app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019

Verdeling activiteit binnen Amsterdam



- De locatie van de activiteit is vanaf juli 2017 beschikbaar.
- Voor de activiteit binnen Amsterdam komt app-activiteit in het Centrum (gemiddeld 28%) en Zuid (gemiddeld 24%) het vaakst voor. Dit is mogelijk te verklaren door de locatie van de Zuidas en de grote hoeveelheid verkeer wat in en uit het Centrum reist.
- Gebruikers van de Uber-app zijn het minst vaak online in de wijken Westpoort (gemiddeld 0,8%) en Zuid Oost (gemiddeld 2,5%).
- De verdeling over de wijken blijft gedurende de gehele periode redelijk stabiel.

Verdeling dagdelen per maand

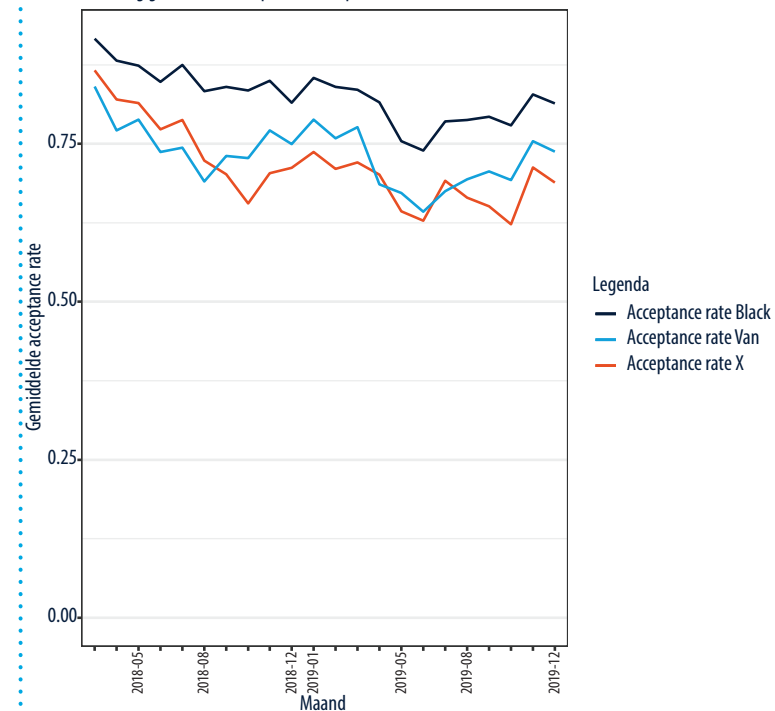


- Uber diensten worden vaker afgenomen in sommige dagdelen dan in andere dagdelen. De meeste ritten worden gemaakt in het weekend en 's nachts doordeweeks. Een mogelijke verklaring is de verminderde beschikbaarheid van het openbaar vervoer.
- De verdeling van ritten over dagdelen blijft redelijk stabiel over de tijd. In december 2017 zien we een stijging in ritten in het weekend. Een mogelijke verklaring is dat kerstavond en oudjaarsavond beiden op een zondag waren.

## Ratings en acceptance

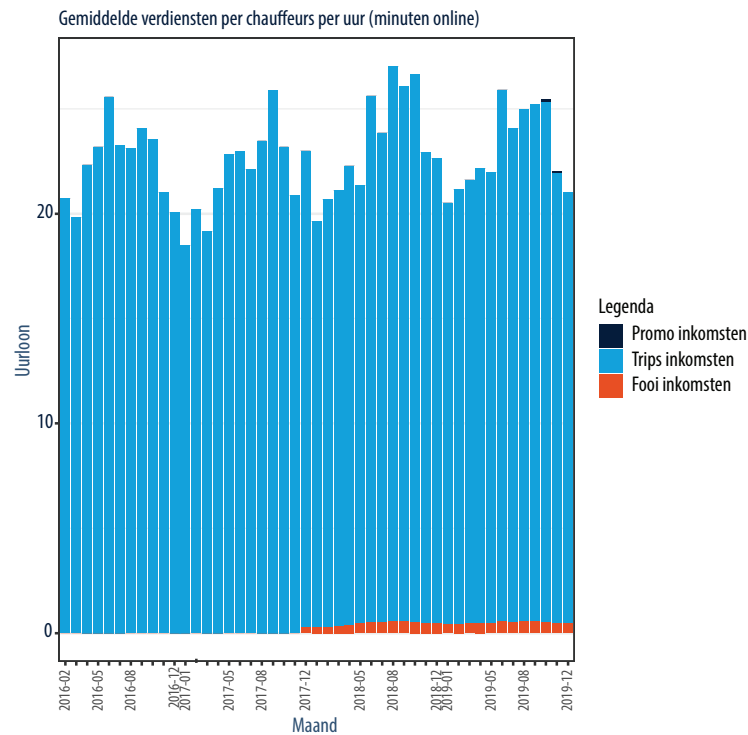
- Vrijwel elke chauffeur ontvangt minimaal 1 rating in hun tijd bij Uber.
- In slechts 2,2% van alle weken wordt er geen rating gegeven, in deze gevallen maakt de chauffeur zonder ontvangen rating gemiddeld slechts 2 trips via de Uber app in zo'n week.
- De gemiddelde rating per maand is vrij stabiel en stijgt langzaam van 4,7 in januari 2016 naar 4,9 in eind 2019.
- Gemiddeld over de gehele periode ontvangt een chauffeur een rating van 4,8. Hier zit weinig verschil in tussen chauffeurs: een kwart van de chauffeurs ontvangt een rating van 4,75 of minder en een kwart een rating van 4,9 of meer.

Verdeling gemiddelde acceptance rates per service



- De gemiddelde acceptance rates (zie definitie aan het einde van deze Factsheet) dalen voor elke service. Voor Uber X schommelt dit tussen de 0,62 en 0,87. Voor Uber Black is dit 0,74 en 0,92. Uber Van chauffeurs accepteren minimaal 64% en maximaal 84% van alle Van-trips. De acceptance rates voor Uber Black zijn hoger dan die van X en Van, dit kan mogelijk verklaard worden doordat de verdiensten voor trips voor Black hoger zijn dan vergelijkbare trips voor X of Van.
- De cancellation rates zijn het laagst voor Uber Black, die zijn maximaal 8,8%, terwijl Uber X maximaal 13,2% van de ritten cancelt en Uber Van maximaal 14,6%.
- De surged trips (zie definitie aan het einde van deze Factsheet) hebben gemiddeld een 5% hogere acceptance rate dan de trips die niet surged zijn.

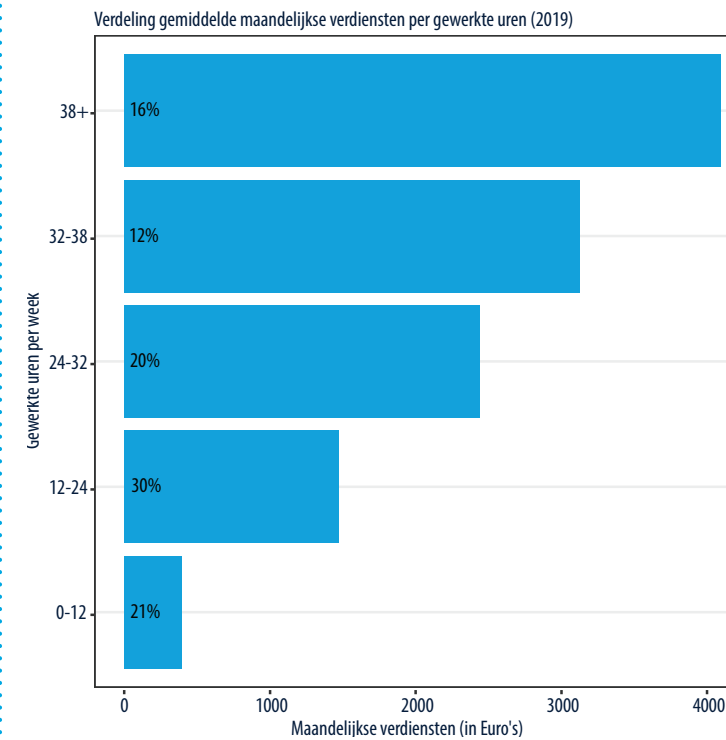
## Bruto verdiensten



- Door de totale bruto verdiensten (uit trips, fooi en promo; zie definitie op laatste bladzijde van de Factsheet) te delen door de tijd dat chauffeurs online zijn, kan een beeld worden gegeven van de verdiensten per uur.
- De meeste kilometers worden gereden met Uber X en Uber X is dan ook de grootste bron van verdiensten.
- De bruto verdiensten van chauffeurs per uur waren gemiddeld €22,34 in 2016 en gemiddeld €22,85 in 2019.
- Deze verdiensten per uur fluctueren over de maanden en zijn het hoogst in de zomer, wanneer de meeste ritten plaatsvinden.
- Het wordt pas vanaf december 2017 mogelijk om foien te geven via de Uber-app, deze brengen maximaal gemiddeld €0,57 op per uur. Promotie-opbrengsten zijn een marginaal deel van de totale bruto verdiensten (veelal niet aanwezig, maar maximaal gemiddeld €0,13 per uur).

### Verschillen in bruto verdiensten

- In 2019 verdiende een kwart van de chauffeurs minder dan €19,64 per uur, en een kwart verdiende meer dan €26,58 per uur.
- De bruto verdiensten per uur zijn het hoogst als men meer in de vroege ochtend of het weekend rijdt. In 2019, 10% meer ritten op die momenten gaat gepaard met ruim 3% hogere verdiensten per uur vergeleken met ritten in de middag door de week.
- Ook ritten in de avond en 's nachts leveren meer op: 10% meer ritten op die momenten gaat gepaard met, respectievelijk, 1,4% en 1,8% hogere verdiensten per uur vergeleken met ritten in de middag door de week.
- In 2019 kreeg 90% van de chauffeurs een fooi van gemiddeld 30 cent per trip. Een extra punt op de rating van de klant vergroot de kans op een fooi met 7%.



- De bruto verdiensten per maand verschillen naar gelang het aantal uren online. Ongeveer één op de vijf gebruikers van de Uber-app doet dit voor gemiddeld 12 uur per week of minder. Hiermee verdienen zij ongeveer €395 in de maand. 30% van de chauffeurs gebruikt de app tussen de 12 en 24 uur per week en verdient hiermee gemiddeld €1.469 per maand. 28% van de chauffeurs is 32 uur per week of meer online. Wie 32 tot 38 uur online is verdient gemiddeld €3.126 bruto per maand. Wie gemiddeld meer dan 38 uur per week online is verdient gemiddeld €4.097 bruto per maand.
- Een chauffeur die 40 uur per week zou werken in 2019, tegen verdiensten van €22,85 per uur, zou gemiddeld €3.961 bruto verdienen per maand.
- Chauffeurs die weinig online zijn op de Uber-app vullen waarschijnlijk hun maandinkomen aan met andere activiteiten (bijvoorbeeld als zelfstandig chauffeur of chauffeur bij een taxibedrijf).
- Chauffeurs kunnen dus hun verdiensten opkrikken door meer uren online te zijn: 1 uur online extra in de week voor Uber X gaat gepaard met 5% hogere verdiensten in die week.
- Chauffeurs kunnen ook meer verdienen door een hogere acceptance rate: gegeven het aantal uren dat zij online zijn, een 10% hogere acceptance rate in de week gaat gepaard met een ongeveer 2% meer bruto verdiensten in die week.

### Verantwoording

In opdracht van Uber Amsterdam doet het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt onderzoek naar de 1) werktijden en verdiensten van chauffeurs die de Uber app gebruiken en fluctuaties in de tijd, 2) motieven om als chauffeur voor Uber te werken en 3) de gevolgen van positieve of negatieve startmotieven voor de kwaliteit van het werk. Deze Factsheet maakt gebruik van data uit de administratie van Uber voor de periode 2016-2019 om antwoord te geven op de eerste vraag.

### Definities

**Chauffeurs:** De data in deze Factsheet heeft betrekking op alle chauffeurs die ooit in hun tijd via Uber minstens 4 ritten in 1 maand in Amsterdam hebben gereden. In deze Factsheet hebben wij gebruik gemaakt van alle data voor elke week waarin een chauffeur minstens 1 rit in Amsterdam heeft gereden. Deze definitie is ruimer dan de definitie die Uber in afspraak met Gemeente Amsterdam hanteert (te weten: minstens 4 ritten in Amsterdam in één maand).

**Tijd online:** De totale tijd die chauffeurs die de Uber-app gebruiken (tijd online) is opgedeeld in minuten beschikbaar (wachten op potentiële klanten) en minuten actief bezig zijn met trips (dat wil zeggen en route of op trip).

**Acceptance rate:** Het percentage van de aangeboden ritten dat de chauffeur accepteert.

**Cancellation rate:** Het percentage van de geaccepteerde ritten die de chauffeur cancelt (minus de eventuele ritten die gecancelled zijn door de klant).

**Surged trips:** Bij drukte (een grotere vraag naar ritten dan beschikbaar aanbod) kan een surge-multiplier worden gehanteerd. Dan worden ritten duurder waardoor chauffeurs meer kunnen verdienen.

**Bruto verdiensten:** De bruto verdiensten van chauffeurs die de Uber app gebruiken bestaan uit drie componenten: verdiensten uit trips, promotie vanuit Uber en fooien van de klanten. Uber rekent chauffeurs over de inkomsten uit trips een service fee van (ongeveer) 25% (en daarover 21% btw). De in het rapport gerapporteerde cijfers betreffen de totale verdiensten, na aftrek van de service fee en bijbehorende btw en komt overeen met het bedrag dat chauffeurs via Uber op hun rekening gestort krijgen. De chauffeurs zijn vervolgens zelf verantwoordelijk voor het onderhoud aan hun auto, benzinekosten, verzekeringen, inkomstenbelastingen enzovoorts.

Deze bruto verdiensten zijn gecorrigeerd voor inflatie.

Wanneer wordt gesproken over bruto verdiensten per uur (of maand), betreft dit de bruto verdiensten per uur online (of per maand naar het totale aantal uren online).

Dit is een bijgewerkte versie van de ROA Factsheet 2020/6 die op 16 september 2020 is gepubliceerd. Bij nader onderzoek is Uber erachter gekomen dat er een fout is gemaakt in de code die zij hebben gebruikt om de inkomensgegevens voor de Amsterdamse chauffeur uit hun systemen te halen. Uber heeft in juni 2021 een nieuwe versie van die gegevens aan ROA geleverd. We hebben de factsheet bijgewerkt op basis van deze nieuwe gegevens.

## **Colofon**

© Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt  
Niets uit deze uitgave mag op enige manier worden  
verveelvoudigd zonder voorafgaande schriftelijke  
toestemming van de directeur van het ROA.

**Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt**  
Maastricht University  
School of Business and Economics  
secretary-roa-sbe@maastrichtuniversity.nl  
www.roa.nl

**Vormgeving**  
ROA secretariaat, Maastricht

juli 2021

ISSN: 2667-0488