

Gebruikers Uber app, gemaakte trips, verdienen en tevredenheid

Didier Fouarge
Sander Dijksman
Sanne Steens
Stef Hendrickx
Arnold Hendrikse

ROA Rapport

ROA-R-2023/1

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

Colofon

© Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA). 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

Postbus 616

6200 MD Maastricht

T +31 43 3883647

secretary-roa-sbe@maastrichtuniversity.nl

www.roa.nl

School of Business and Economics

Maastricht University

Vormgeving

ROA secretariaat, Maastricht

ISBN: 978-90-5321-618-7

ISSN: 2666-8858

februari 2023

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Gebruikers Uber app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2022	3
2.1	Chauffeurs en trips	3
2.2	Ratings en acceptance	8
2.3	Bruto verdiensten	10
3	Chauffeurs over het werk via Uber	13
3.1	Survey: opzet en respons	13
3.2	Tevredenheid met werk	15
3.3	Tevredenheid over belangrijke aspecten in het werk	17
3.4	Werkvoorkeuren, vaardigheden en motief voor werken via Uber	18
3.5	Overige werkzaamheden gebruikers van de Uber app	19
4	Conclusie	21
	Bijlage: Verantwoording	23

1 Inleiding

Uber Amsterdam heeft in 2019 een Social Charter met de gemeente Amsterdam afgesloten ten behoeve van taxivervoer dat veilig, betrouwbaar en bonafide is. In het kader hiervan doet het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt in opdracht van Uber Amsterdam onafhankelijk onderzoek naar de 1) werktijden en verdiensten van chauffeurs die de Uber app gebruiken en fluctuaties daarin in de tijd, 2) de tevredenheid van de chauffeurs die Uber app gebruiken, en 3) motieven om als chauffeur de Uber app in Amsterdam te gebruiken.

Dit rapport maakt gebruik van twee databronnen: 1) data uit de administratie van Uber voor de periode 2016-2022 om antwoord te geven op de eerste vraag (in hoofdstuk 2), en 2) survey data onder chauffeurs die de Uber app gebruiken om antwoord te geven op de overige twee vragen (in hoofdstuk 3). De survey is in het najaar 2022 gehouden onder chauffeurs die in de zomer 2022 actief waren en de survey uitkomsten zijn gekoppeld aan de administratieve data.

COVID-19-pandemie

In dit rapport maken wij gebruik van data voor de periode 2016-2022. De periode 2020-2022 is getekend door de COVID-19-pandemie die in Nederland vanaf maart 2020 grote gevolgen had voor de samenleving. De beleidsmaatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan troffen grote delen van de economie, waaronder ook de sector van personenvervoer. Om de ontwikkelingen in de data in de periode vanaf 2020 te duiden, identificeren we zes sleutelmomenten waarop de Nederlandse overheid de grootste lockdown-maatregelen en versoepelingen doorvoerde. Deze zijn als volgt:

Datum	Type maatregel	Detail
Maart 2020	Lockdown	Invoering eerste "intelligente lockdown" waarbij vrijwel alle sectoren dichtgaan.
Juni 2020	Versoepeling	Stapsgewijs versoepeling, ook richting buitenlands toerisme.
Oktober 2020	Lockdown	Invoering "gedeeltelijke lockdown" waarbij oa horeca dicht gaat.
Mei 2021	Versoepeling	Stapsgewijs versoepelingen; oa buitenhoreca mag weer open.
November 2021	Lockdown	Invoering "avondlockdown" waarbij behalve supermarkten alles na 18:00 dicht gaat.
Februari 2022	Versoepeling	Stapsgewijs versoepelingen vanaf eind januari; oa grote groepen weer toegestaan vanaf 25 februari.

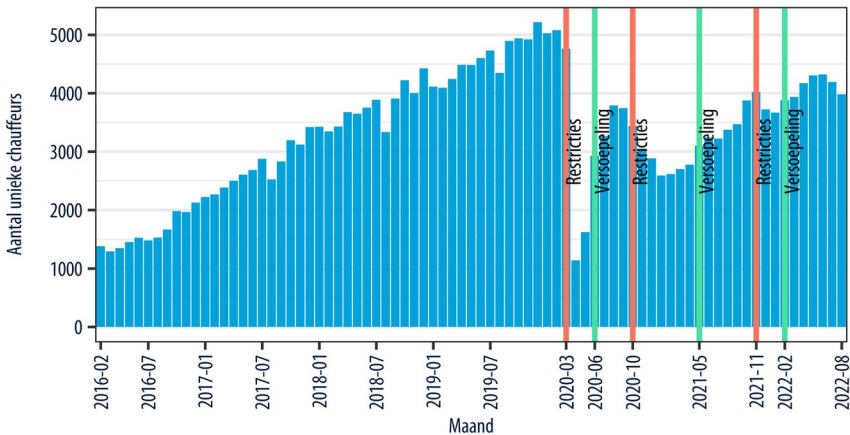
In de figuren in hoofdstuk 2 zijn deze zes momenten in de tijd visueel terug te zien aan de verticale groene en rode markeringen. Hierbij refereren de rode markeringen aan lockdown-maatregelen en de groene markeringen aan versoepelingen.

2 Gebruikers Uber app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2022

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de ontwikkeling in het aantal chauffeurs dat gebruik maakt van de Uber app, gemaakte trips en verdiensten in de periode februari 2016 tot en met augustus 2022. Uitspraken over het jaar 2022 hebben dus niet betrekking op het helen jaar. Wij maken hiervoor gebruik van door Uber geleverde data, en rapporteren gemiddelden per chauffeur. In een eerder verschenen rapport, maakte wij gebruik van vergelijkbare data voor de periode 2016-2019 (zie Fouarge, D., & Steens, S. (2021). Uber Amsterdam: Gebruikers Uber app, gemaakte trips en verdiensten 2016-2019. ROA. ROA Fact Sheets No. 003 <https://doi.org/10.26481/umarof.2021003>).

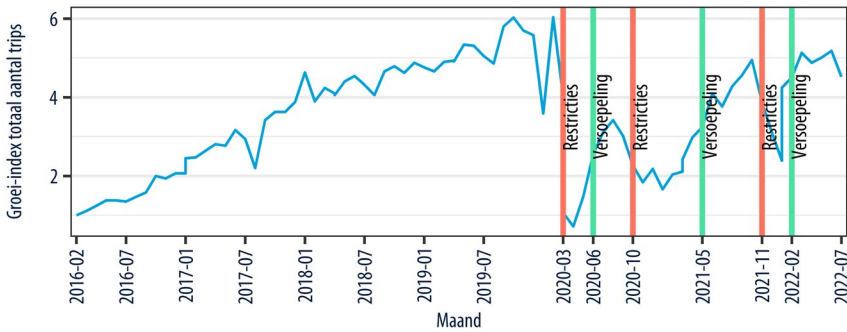
2.1 Chauffeurs en trips

Figuur 2.1 - Aantal unieke chauffeurs die de Uber app gebruiken per maand



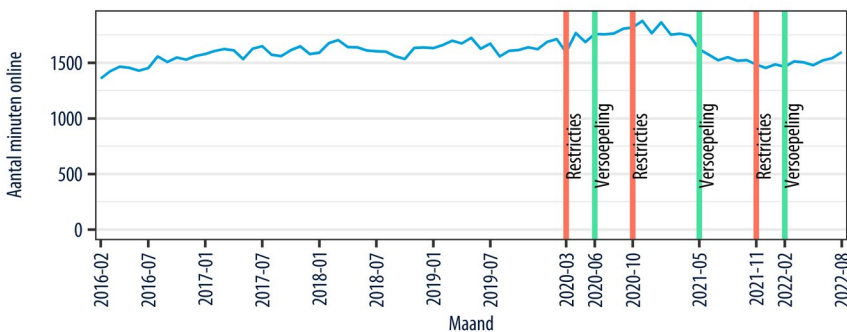
- Het aantal chauffeurs (zie definitie bij de bijlage 'Verantwoording' van dit rapport) die gebruik maken van de Uber app in Amsterdam groeide van 1.382 in februari 2016 naar 3.979 in augustus 2022 (figuur 2.1).
- Hierbij is een piek waarneembaar in de winter voorafgaand aan de eerste coronarestricties met 5.217 unieke chauffeurs in december 2019.
- Het aantal chauffeurs is de zomer van 2022 weer vergelijkbaar met de aantallen in 2018/2019, maar lager dan vóór de COVID-19-pandemie.

Figuur 2.2 - Aantal gereden trips per maand



- Het totale aantal trips per maand via Uber (X, Black en Van) lag in februari 2022 6 keer hoger dan in februari 2016 (**figuur 2.2**).
- In de periode van coronamaatregelen zien we het aantal trips afnemen bij lockdown-maatregelen en stijgen na versoepelingen.
- Daarnaast gaan de aantallen trips gepaard met enige fluctuatie 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 dalingen in het aantal trips komen qua patroon overeen met de dalingen in het aantal actieve chauffeurs. Echter dalen en stijgen de aantallen trips wel sterker dan de daling en stijgingen van de aantallen chauffeurs.
- De gemiddelde afstand per trip is gestegen van 8,55 km per trip in 2016 naar 10,22 km in 2022.
- De gemiddelde wekelijkse afgelegde afstand per chauffeur steeg van 304 km in 2016 naar 440 km in 2022.

Figuur 2.3 - Gemiddeld aantal minuten online op weekbasis (per maand)

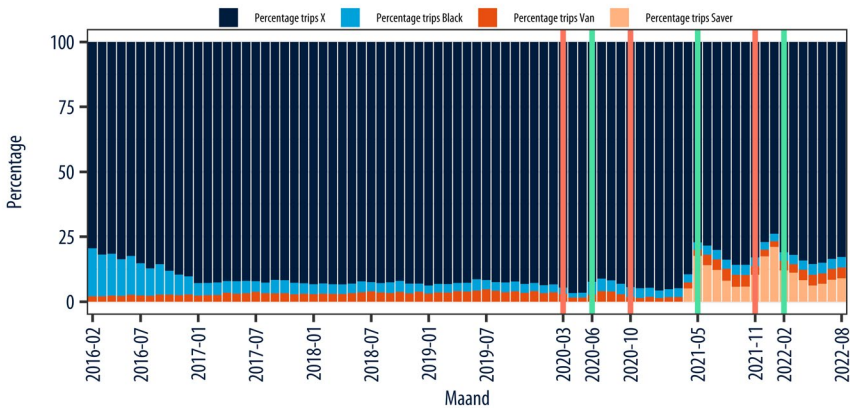


- De tijd die chauffeurs gemiddeld genomen besteden op de app (tijd online; zie definitie in de Verantwoording) is gestegen in de eerste maanden van 2016, om daarna relatief stabiel te blijven tot maart 2020 (**figuur 2.3**). Dit betekent dat in die periode de

stijgende vraag van passagiers opgevangen wordt door het stijgend aantal gebruikers van de Uber app.

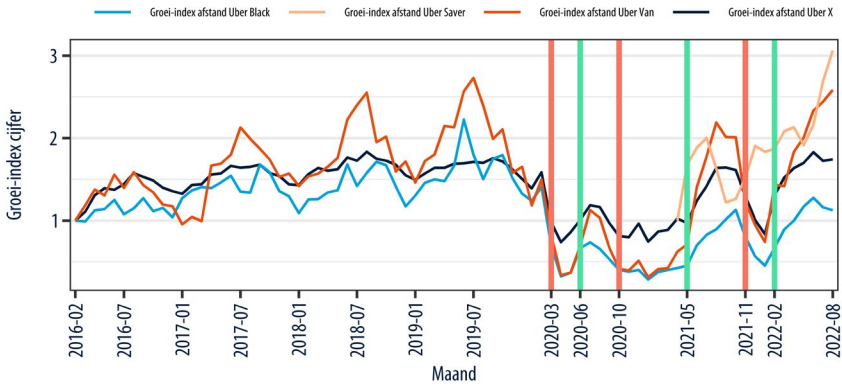
- Gedurende de periode maart 2020 tot mei 2021 zien we een verhoogd gemiddeld aantal minuten van gebruikers op de app. Vanaf mei 2021 tot mei 2022 zien we een stabiel patroon van lager aantal minuten online.
- In 2022 was een chauffeur per week gemiddeld 25 uur online, maar het gebruik verschilt aanzienlijk tussen chauffeurs (zie **figuur 2.11** later in dit rapport).

Figuur 2.4 - Verdeling van trips per service (per maand)



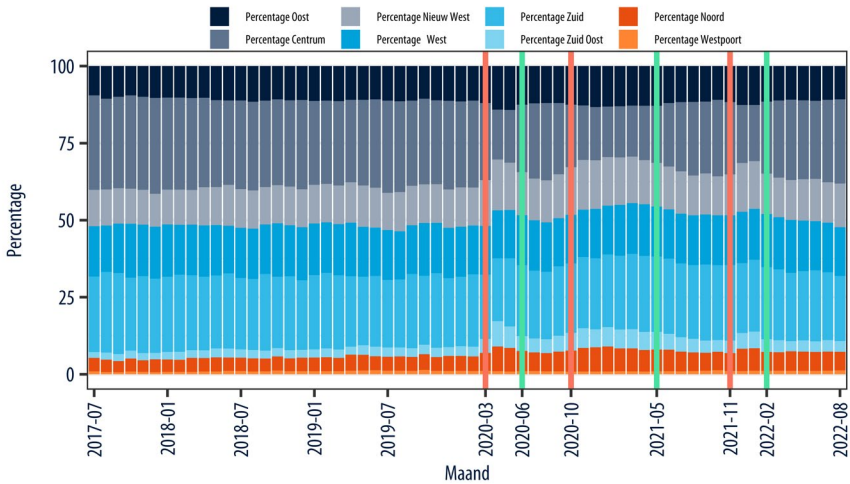
- Chauffeurs kunnen in Amsterdam kiezen uit Uber X (reguliere versie), Uber Black (luxere versie met betere auto's), Uber Van (auto's die geschikt zijn voor grotere groepen) en sinds april 2021 Uber Saver (waar lokale chauffeurs reageren en contact maken met passagiers tegen lage kosten via de app).
- De meeste trips zijn Uber X-trips (**figuur 2.4**). Het gebruik van Uber Black is in verhouding tot de overige services sterk afgenomen. In februari 2016 betrof ruim 18% van alle trips Uber Black. Aan het einde van dat jaar is dit nog maar 6,9%. Sindsdien blijft het stabiel tussen de 3 en 5%.
- Het gebruik van Uber Van fluctueert meestal tussen 2% tot maximaal 4,7% van alle trips. Er wordt het meeste gebruik van gemaakt in de zomermaanden. Na de eerste lockdown in maart 2020, en de winter van 2020/2021 zien we de laagste relatieve gebruikpercentages van rond de 1,5%.

Figuur 2.5 - Ontwikkeling in gemiddelde afgelegde afstanden per service (per maand, t.o.v. februari 2016)



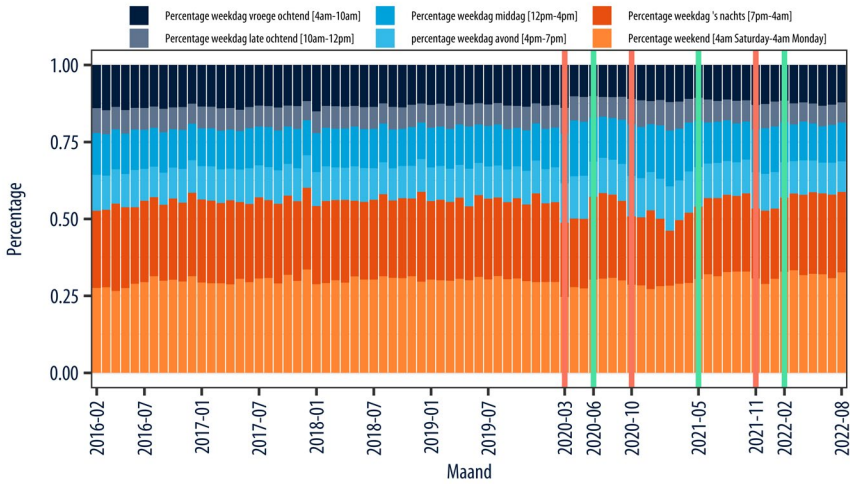
- In februari 2016 reed een chauffeur via Uber X gemiddeld bijna 265 kilometer per week aan ritten, de chauffeurs die trips hebben gereden via Uber Black, reden gemiddeld 119 kilometer per week en de chauffeurs via Uber Van legden gemiddeld 74 kilometer per week af voor Uber Van trips.
- In augustus 2022 was dit 461 kilometer per week via Uber X, 134 km via Uber Black en 192 km via Uber Van. Ook werd er gemiddeld 232 km afgelegd door chauffeurs die Uber Saver aanbieden.
- De gereden afstanden vertonen duidelijke seizoens-fluctuaties. Er worden grotere afstanden afgelegd in de zomermaanden dan daarbuiten. Deze fluctuatie is 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.
- Daarnaast is zeer duidelijk het effect van de coronamaatregelen te zien. Na de laatste versoepeling van februari 2022 zijn de groei-indexcijfers van alle typen Uber weer boven de 1, wat betekent dat daar nu meer afstand per service wordt afgelegd dan in februari 2016 (**figuur 2.5**).

Figuur 2.6 - Verdeling van activiteiten in Amsterdam



- De locatie van de activiteit is vanaf juli 2017 beschikbaar. Voor de activiteit binnen Amsterdam komt app-activiteit in het Centrum (gemiddeld 25%) en Zuid (gemiddeld 23%) het vaakst voor (**figuur 2.6**). 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 1%) en Zuid Oost (gemiddeld 3,8%).
- De verdeling over de wijken blijft gedurende de gehele periode redelijk stabiel tot de eerste coronamaatregelen ingaan. Tijdens de lockdown maanden is het percentage dat in centrum reist 19%. In Oost wordt tijdens de lockdown periodes relatief meer gereden via Uber, namelijk 12,8% ten opzichte van 11,5%. Het percentage dat in Zuid reist is wel stabiel op 23% in die maanden.

Figuur 2.7 - Verdeling van activiteiten per dagdeel

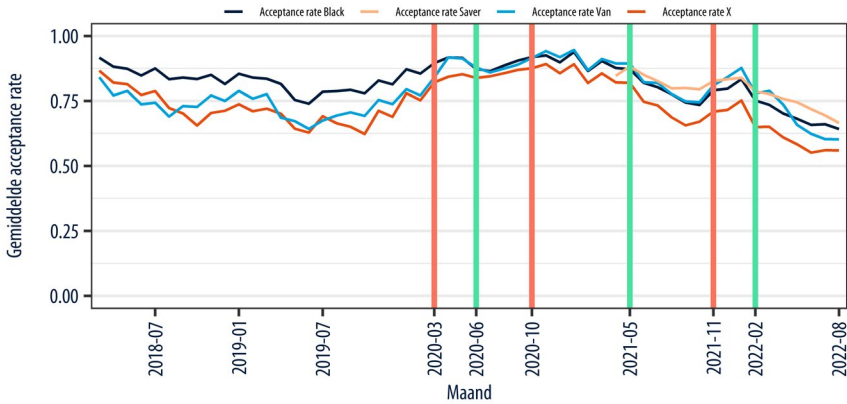


- Chauffeurs zijn in sommige dagdelen meer online dan in andere dagdelen. De meeste ritten worden gemaakt in het weekend en 's nachts doordeweeks (**figuur 2.7**). Een mogelijke verklaring is de verminderde beschikbaarheid van het openbaar vervoer. Daarnaast zijn dit qua aantal beschikbare uren ook de langste tijdsvakken.
- De verdeling van ritten over dagdelen blijft redelijk stabiel over de tijd tot de invoering van de coronamaatregelen in maart 2020.
- In de eerste lockdown daalt het percentage weekendritten van meer dan 30 naar 26.6%. Het percentage doordeweekse nachtritten daalt van 25% naar 22,9%. De volgende perioden van lockdown is het percentage weekendritten echter weer ruim 29%, terwijl de doordeweekse nachtritten ook in de volgende twee lockdown periodes op 22,4% uitkomt.

2.2 Ratings en acceptance

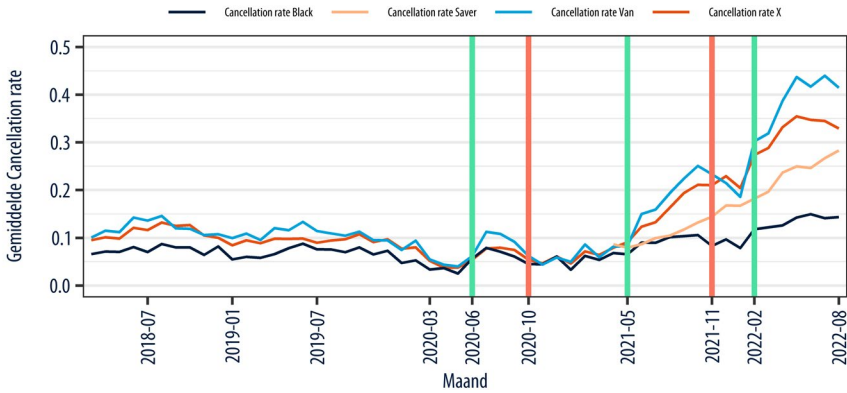
- De gemiddelde ontvangen rating per maand is vrij stabiel en stijgt langzaam van 4,73 in 2016 naar 4,93 in 2022.
- Gemiddeld over de gehele periode ontvangt een chauffeur een rating van 4,83.
- Er zit weinig verschil in tussen de chauffeurs: circa 17% van de chauffeurs ontvangt een rating van 4,75 of minder en ongeveer 37% heeft gemiddeld een rating van 4,9 of meer. De overige 54% zit qua gemiddelde rating tussen 4,75 en 4,90 in.

Figuur 2.8 - Acceptance rate per service (per maand)



- De gemiddelde acceptance rates (zie definitie in de bijlage 'Verantwoording') daalden tussen 2016 en 2019 voor elke service. Vanaf eind 2019 tot de versoepeling van de lockdown-maatregelen in mei 2021 liggende acceptance rates echter juist hoger. Dit impliceert dat chauffeurs tijdens de lockdown periode meer ritten accepteerden dan daarvoor. Mogelijk ligt de verklaring erin in dat in deze periode minder chauffeurs dan normaal actief waren, maar in vergelijking nog minder ritten beschikbaar. Dus de meer schaarse ritten die voor de chauffeurs beschikbaar kwamen namen zij dan met hoge acceptance rates aan. Sinds de mei 2021 tot augustus 2022, de meest recente beschikbare data, is een dalende trend van acceptance rates te ontdekken.
- Voor Uber X schommelt de acceptance rate tussen de 0,55 in juni 2022 tot 0,89 in november 2020.
- Voor Uber Black schommelt de acceptance rate tussen de 0,64 in augustus 2022 tot 0,94 in januari 2021.
- Uber Van chauffeurs accepteren minimaal 60% in augustus 2022 en maximaal 95% van alle Van-trips in januari 2021.
- Uber Saver is beschikbaar vanaf april 2021 en heeft de hoogste acceptance rate in mei 2021 met 0.88. De laagste acceptance rate voor deze chauffeurs ligt in augustus 2022 met 0,67.
- De acceptance rates voor Uber Black en Uber Van liggen regelmatig hoger dan die van X, dit wordt mogelijk verklaard doordat de verdiensten voor trips voor Black hoger zijn dan vergelijkbare trips voor X. Daarnaast ligt de vraag naar Van mogelijk lager omdat dit vooral relevant is voor groepen. Hierdoor hebben Van chauffeurs mogelijk meer belang bij eerdere acceptatie van de schaarsere ritten.
- De surged trips (zie definitie in de 'Verantwoording') hebben gemiddeld een 2,2% hogere acceptance rate dan de trips die niet surged zijn.

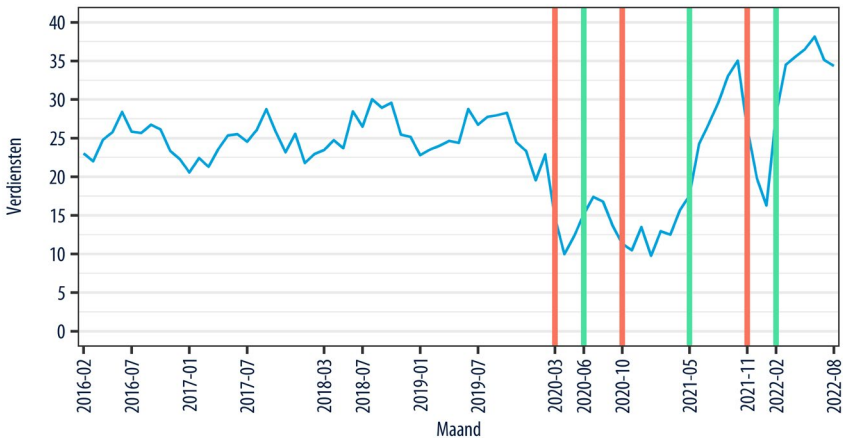
Figuur 2.9 - Cancellation rate per service (per maand)



- De cancellation rates schommelde tussen maart 2018 en mei 2021 tussen de 5% en 15%. Sinds mei 2021 is het aandeel gecancelde ritten fors toegenomen, vooral voor Uber Van en Uber X.
- De cancellation rates zijn het laagst voor Uber Black, die zijn maximaal 14,9% in juni 2022, terwijl Uber X maximaal 35,4% van de ritten cancelt in mei 2022. Voor Uber Van geldt een hoogste cancel rate in juli 2022 met maximaal 43,9%. Uber Saver heeft een maximum van 28,3% in augustus 2022.

2.3 Bruto verdiensten

Figuur 2.10 - Bruto verdiensten per chauffeur per uur online



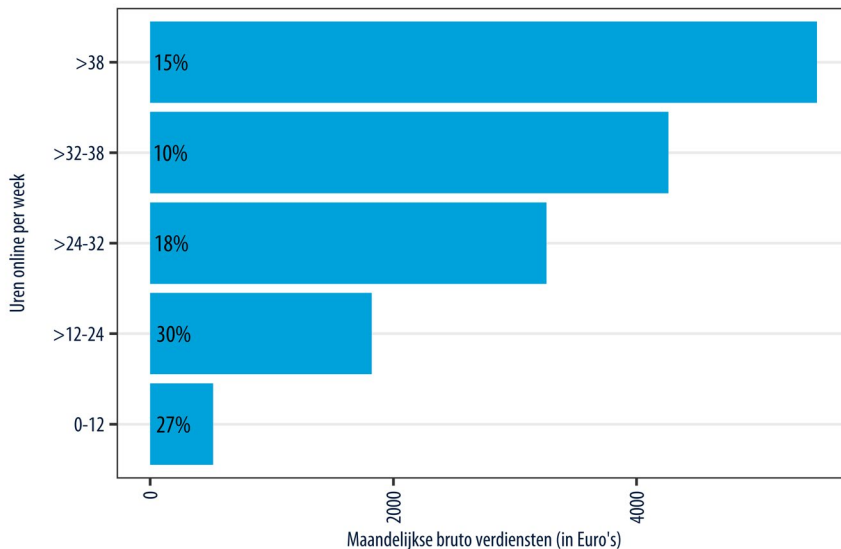
- Door de totale bruto verdiensten (uit trips, fooi en promo; zie definitie in de verantwoording aan het einde van dit rapport) te delen door de tijd dat chauffeurs online zijn kan een beeld worden gegeven van de verdiensten per uur.

- De meeste kilometers worden gereden met Uber X en Uber X is dan ook de grootste bron van verdiensten.
- Deze verdiensten per uur fluctueren over de maanden en zijn het hoogst in de zomer, wanneer de meeste ritten plaatsvinden.
- De bruto verdiensten van chauffeurs per uur waren gemiddeld €24,91 in 2016. Tijdens het eerste coronajaar 2020 was het gemiddelde €14,81 per uur. In 2022 zien we het hoogste gemiddeld bruto verdiensten per uur van €32,32.
- De opbrengsten voor alleen de ritten, zonder eventuele fooien en promotie-opbrengsten, bedragen in 2016 €24,91, in 2020 gemiddeld €16,38, en in 2022 gemiddeld €29,51.
- Mogelijk zijn de hogere verdiensten in 2022 te verklaren door het kleiner aantal chauffeurs post-covid19 (**figuur 2.1**) die een aantal ritten rijden dat in 2022 bijna gelijk is aan het pre-covid19 niveau (**figuur 2.2**). Data over de vraag naar de services van Uber hebben wij niet tot onze beschikking.
- Het wordt pas vanaf december 2017 mogelijk om fooien te geven via de Uber app, deze brengen gemiddeld €0,74 op per uur in 2022.
- Promotie-opbrengsten waren lange tijd een marginaal deel van de totale bruto verdiensten; veelal niet aanwezig tot de zomer van 2021. Echter in 2022 ligt het promotiedeel tussen de €1,- en €3,- van het verdienste per uur.

Verschillen in bruto verdiensten

- In 2022 verdiende een kwart van de chauffeurs minder dan €24,27 per uur, en een kwart verdiende meer dan €38,36 per uur.
- De bruto verdiensten per uur zijn het hoogst als men meer in de vroege ochtend of het weekend rijdt. In 2022, 10% meer ritten op die momenten gaat gepaard met ongeveer 3% hogere verdiensten per uur vergeleken met ritten in de middag door de week.
- Ook ritten in de nachts leveren meer op: 10% meer ritten op die momenten gaat gepaard met 1,4% hogere verdiensten per uur vergeleken met ritten in de middag door de week.
- In 2022 kreeg 88% van de chauffeurs een fooi van gemiddeld 43 cent per trip. Een extra punt op de rating van de klant vergroot de kans op een fooi met 5%.

Figuur 2.11 - Bruto verdiensten per maand, naar aantal uren online per week (gemiddeld januari-augustus 2022)



- De bruto verdiensten per maand verschillen naar gelang het aantal uren online. Ongeveer één op de vier gebruikers van de Uber app doet dit voor gemiddeld 12 uur per week of minder in 2022 (figuur 2.11). Hiermee verdienen zij ongeveer €520 bruto in de maand. 30% van de chauffeurs gebruikt de app tussen de 12 en 24 uur per week en verdient hiermee gemiddeld €1.823 per maand. 25% van de chauffeurs is 32 uur per week of meer online. Wie 32 tot 38 uur online is, verdient gemiddeld €4.263 bruto per maand. Wie gemiddeld meer dan 38 uur per week online is, verdient gemiddeld €5.484 bruto per maand.
- Chauffeurs die weinig online zijn op de Uber app vullen waarschijnlijk hun verdiensten uit Uber activiteiten aan met andere activiteiten (bijvoorbeeld via hun eigen netwerk of chauffeur bij een taxibedrijf, zie hoofdstuk 3).
- Chauffeurs kunnen dus hun verdiensten opkrikken door meer uren online te zijn: onze analyse van de data laat zien dat 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: onze analyses laten zien dat gegeven het aantal uren dat zij online zijn, een 10% hogere acceptance rate in de week gepaard gaat met een ongeveer 2,7% meer bruto verdiensten in die week.

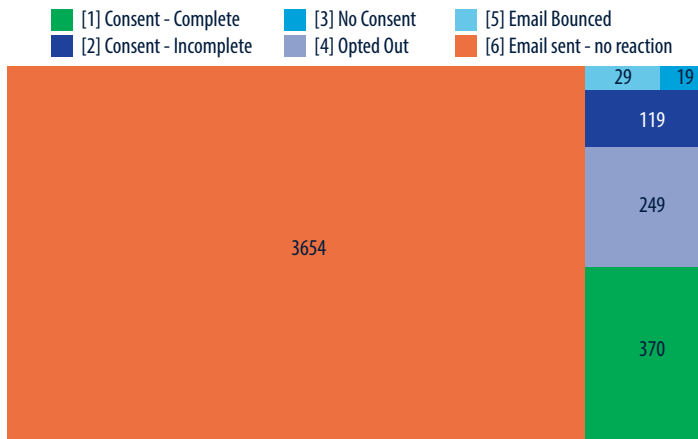
3 Chauffeurs over het werk via Uber

3.1 Survey: opzet en respons

Door middel van een survey werd onderzocht hoe chauffeurs hun werk via Uber ervaren, met specifieke aandacht op de satisfactie van de chauffeurs over het werk via Uber, de impact van de coronacrisis op werk- en privéleven, vaardigheden en motieven om via Uber te werken.

- De survey werd uitgestuurd naar chauffeurs die in de periode juni tot en met augustus minstens vier ritten per maand in Amsterdam reden. Dinsdag 11 oktober 2022 werd de vragenlijst voor de eerste keer uitgestuurd naar iedere chauffeur die bij Uber ingeschreven stond in de communicatiemailing. Exact een week later werd een eerste herinnering verstuurd, gevolgd door een laatste herinnering op dinsdag 25 oktober 2022. De survey werd afgesloten op 1 december 2022.
- In totaal hebben op 11 oktober 2022 4.440 chauffeurs een uitnodiging van ROA ontvangen om de survey in te vullen. Van alle uitgenodigde chauffeurs hebben er 370 de survey volledig ingevuld en 119 chauffeurs hebben de survey deels ingevuld. Hiermee zijn door 11% van de uitgenodigde chauffeurs ingevulde vragen ontvangen (Figuur 3.1). Bij de beschrijvingen hieronder maken wij telkens gebruik van het maximaal aantal respondenten (489).
- 3.654 chauffeurs, 82,3% van het totaal, hebben niet gereageerd op de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Voor de overige chauffeurs (6,7%) geldt dat de uitnodiging niet aankwam (e-mail bounced), dat zij geen toestemming gaven voor de verwerking van hun gegevens (no consent), of aangaven niet benaderd te willen worden (opted out).

Figuur 3.1 - Aantallen respons ontvangen op de survey



Representativiteit van de survey respons

Om vanuit deze resultaten uitspraken te kunnen doen over de bredere chauffeurspopulatie van Uber, controleren wij of de chauffeurs die wel op de survey reageerden andere kenmerken hebben dan de chauffeurs die niet reageerden op de survey. **Tabel 3.1** toont de gemiddelde uitkomsten voor een aantal belangrijke kenmerken van de chauffeurs in de periode juni-augustus 2022, uitgesplitst per type respons op de survey. De verschillen tussen de groep uitgenodigde chauffeurs die niet reageerde op de survey, groep 6 in de tabel, en elk van de andere respons-groepen, hebben we getoetst op statistische significantie middels een t-toets. Er dient verder opgemerkt te worden dat de steekproefomvang uit de survey, zoals weergegeven in **Figuur 3.1**, in geringe mate verschilt met de steekproefomvang uit de data m.b.t. de gebruikers van de Uber app. Van de personen uit de contactlijst van de survey waren er volgens de geregistreerde data 38 chauffeurs zonder ritten in de maanden juni, juli en augustus 2022. Gezien deze verschillen in relatie tot de volledige steekproef erg klein zijn, heeft dit geen gevolgen voor **Tabel 3.1** of voor de verdere resultaten in dit rapport.

- Binnen de groep uitgenodigde chauffeurs, zien we vooral dat de complete invullers van de survey een sterkere connectie met Uber hebben dan de groep niet-invullers: zij waren in de periode juni-aug 2022 gemiddeld 29 meer uren online (dit is 15% meer), verdienden gemiddeld €1.177 meer (dit is 16% meer), kregen gemiddeld 0,02 hogere rating (dit is 0,4% hoger) en hanteerden gemiddeld een 6% hogere acceptatie-rate (dit is 11% hoger). Het gemiddeld inkomen per uur online verschilt echter niet tussen de groepen.
- Gegeven deze resultaten concluderen we dat de ontvangen responsgraad (vanuit groep 1 en 2 in de tabel) veelal vanuit de Uber chauffeurs komt die tot de meest actieve chauffeurs behoren.

Tabel 3.1 - Gemiddelde uitkomsten in het jaar 2022, periode juni t/m augustus, uitgesplitst per type respons voor uren online, totaal loon, uurloon, ontvangen rating en acceptance rate.

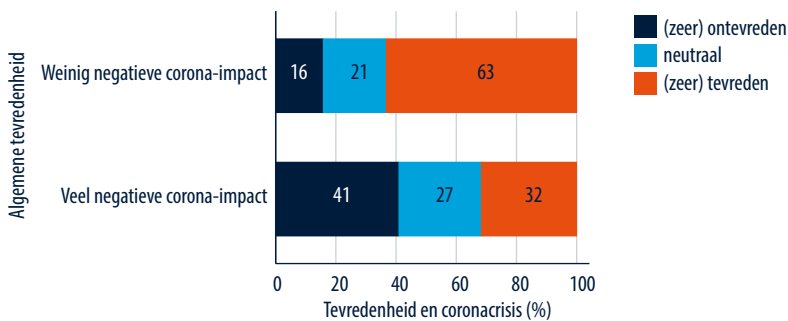
Respons	Aantal	Uren online	Bruto totaal verdienen	Bruto verdienen per uur online	Ontvangen rating	Acceptance rate
[1] Consent - Compleet	369	230,28*	8.397,99*	35,60	4,96*	0,61*
[2] Consent - Incompleet	118	216,51	7.880,55	35,24	4,95	0,54
[3] Geen Consent	19	221,34	9.042,11	36,26	4,95	0,45
[4] Opted Out	245	187,00	6.796,14	34,96	4,94	0,56
[5] Email Bounced	29	207,02	7.811,49	35,15	4,92	0,61
[6] Email Verzonden - geen reaction	3.622	201,04	7.220,55	35,05	4,94	0,55

Wanneer de gemiddelde uitkomst per groep significant verschilt (op basis van t-test met $p < 0.05$) van de gemiddelde uitkomst van de groep die niet heeft deelgenomen (groep 6), is dit aangegeven met een enkele asterisk (*).

3.2 Tevredenheid met werk

- Hoofdstuk 2 toonde al aan dat de coronacrisis en de bijhorende maatregelen een grote impact heeft gehad op het beschikbare werk voor chauffeurs in het jaar 2020. In de survey vragen wij aan chauffeurs die de Uber app gebruiken in welke mate zij negatieve gevolgen van de coronacrisis hebben ervaren met betrekking tot vijf dimensies: stress bij werk, angst voor verlies van werk, stress thuis, financiële zorgen en zorgen over de gezondheid. Op basis hiervan maken wij een onderscheid tussen twee groepen (zie definitie in de 'Verantwoording'): degenen die veel negatieve impact zeggen te hebben ervaren van de coronacrisis (50% van de respondenten) en degenen die zeggen weinig negatieve impact te hebben (50% van de respondenten). Voor chauffeurs die actief waren in de drie maanden voor de eerste lockdown in 2020 en de drie maanden erna, vinden wij niet dat het verlies aan ritten of verdiensten door de lockdown correleert met de eigen beleving van de gevolgen van de coronapandemie. Om te testen of de ervaring met de coronacrisis gerelateerd is met de herinnering aan de crisis, werd de plaatsing van deze vraag gerandomiseerd. Voor een deel van de respondenten is de vraag gesteld vóór de vragen rond tevredenheid. Voor een ongeveer even groot deel van de respondenten is deze vraag gesteld na de vragen rond tevredenheid.
- Wij vragen in welke mate chauffeurs tevreden zijn over hun werk via Uber in het algemeen. 44% van de respondenten is (zeer) tevreden met hun werk via Uber, en 31% is (zeer) ontevreden. De rest (25%) heeft een neutraal oordeel.
- Het oordeel over de tevredenheid met het werk hangt niet samen met de positie van de gerandomiseerde coronavraag: het feit dat wij respondenten wel of niet vragen over de mate waarin de coronacrisis nadelige effecten voor hun heeft gehad is dus niet van invloed op hun ervaren tevredenheid met het werk via Uber.

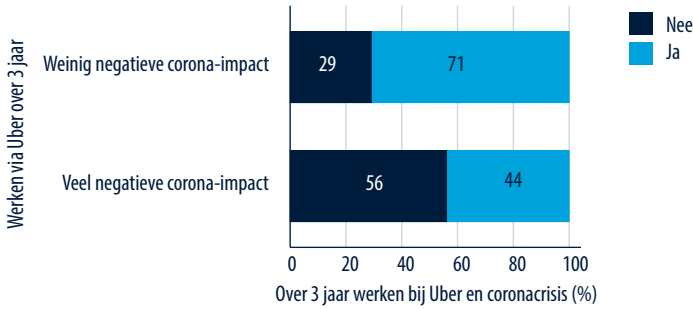
Figuur 3.2 - Tevredenheid met werk en ervaren impact van covid19



- **Figuur 3.2** toont aan dat de mate waarin de chauffeurs door de coronacrisis nadelige effecten ervoeren, invloed had op hun werksatisfactie (zie vraagstelling in de bijlage). De meerderheid van de chauffeurs met weinig negatieve corona-impact is tevreden met hun werk via Uber (63%). Daarentegen is 16% van deze groep ontevreden met hun werk via Uber. Bij de chauffeurs die aangeven veel negatieve corona-impact op werk/privé te hebben ervaren is bijna een derde (32%) van de groep tevreden met

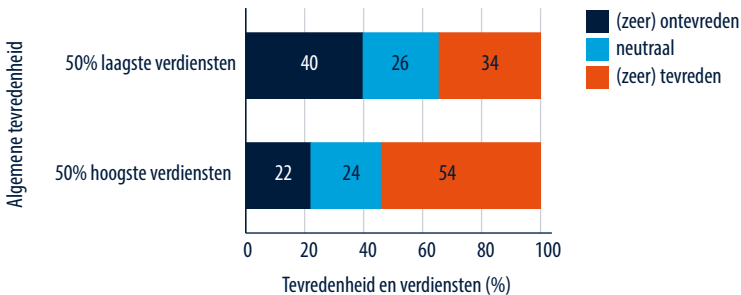
hun werk via Uber. Verder zijn er in deze groep meer ontevreden chauffeurs dan tevreden chauffeurs. Een grotere negatieve invloed van de coronacrisis zorgt voor een lagere tevredenheid van het werk.

Figuur 3.3 - Werken via Uber over 3 jaar naar de graad van impact door de coronacrisis



- Van de groep chauffeurs die aangeeft weinig negatieve impact van de coronacrisis te hebben ervaren, zou de grote meerderheid (71%) over drie jaar hun werk via Uber nog willen doen (zie vraagstelling in de bijlage).
- Voor de chauffeurs die aangeven dat de coronacrisis een grote negatieve impact op hen heeft gehad, zou 56% over drie jaar hun werk via Uber niet meer doen.
- Dit resultaat, weergegeven in **Figuur 3.3**, illustreert een negatieve samenhang tussen de impact van de coronacrisis op werk- en thuisgerelateerde zorgen en of de chauffeurs over 3 jaar hun huidige werk via Uber nog zouden doen.

Figuur 3.4 - Tevredenheid chauffeurs en verdiensten

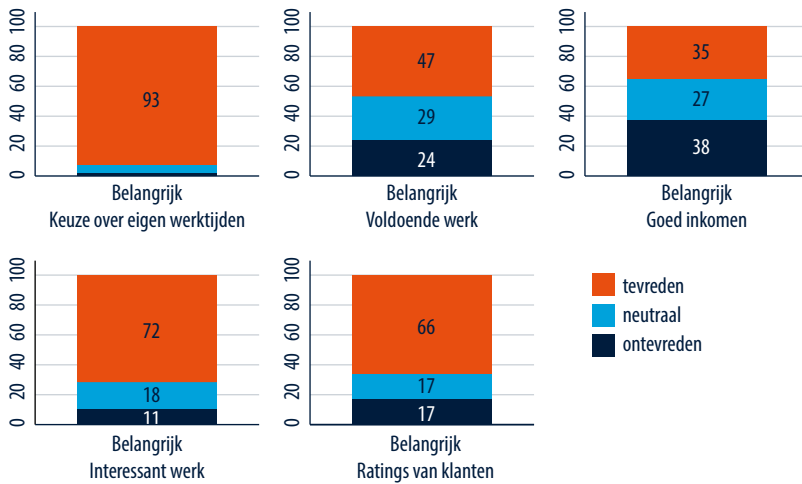


- De tevredenheid met het werk hangt positief samen met de verdiensten (**Figuur 3.4**): voor chauffeurs die minder dan het mediaaninkomen, dit is het middelste van alle inkomens, in de periode juni-augustus 2022 verdienen geldt dat 34% (zeer) tevreden is met het werk en 40% (zeer) ontevreden. Iets meer dan de helft (54%) van de chauffeurs die meer dan het mediaaninkomen verdienen in 2022, is tevreden over hun werk via Uber. Ongeveer een vijfde van deze groep (22%) geeft aan ontevreden te zijn.

3.3 Tevredenheid over belangrijke aspecten in het werk

- Aan chauffeurs vragen wij hoe belangrijk zij bepaalde aspecten van het werk via Uber vinden: bijna alle respondenten vinden keuze over eigen werktijden (92%), voldoende werk (90%) en goed inkomen (89%) belangrijk. Verder vindt 60% van de chauffeurs interessant werk belangrijk en is voor 56% van de chauffeurs goede ratings van klanten krijgen van belang.

Figuur 3.5 - Tevredenheid over vijf aspecten in het werk via Uber die chauffeurs belangrijk vinden



- **Figuur 3.5** geeft de mate van tevredenheid van de groep respondenten die het betreffende aspect van het werk belangrijk vindt. De focus ligt op deze groep aangezien de combinatie lage tevredenheid en onbelangrijk vinden van het aspect weinig betekenisvol is (zie vraagstelling in de bijlage).
- Van de verschillende aspecten van het werk zijn de chauffeurs het meest tevreden over de werkflexibiliteit (ca. 93%), amper 2 procent is hier ontevreden over.
- Chauffeurs zijn het meest ontevreden over een goed inkomen bij Uber (38%). Dit is tevens het enige aspect waarbij de groep ontevreden chauffeurs groter is dan de groep tevreden chauffeurs (35%).
- Ongeveer een kwart van de chauffeurs is ontevreden over het werkaanbod (24%), maar bijna de helft van de chauffeurs (47%) is hier wel tevreden mee.
- De verdeling van de tevredenheid over 'interessant werk' en 'ratings van de klanten' is vergelijkbaar: ongeveer 7 op de 10 chauffeurs is hierover tevreden. De ontevredenheid over de rating van klanten is dan weer hoger (17%) dan de ontevredenheid over interessant werk (11%).

3.4 Werkvoorkeuren, vaardigheden en motief voor werken via Uber

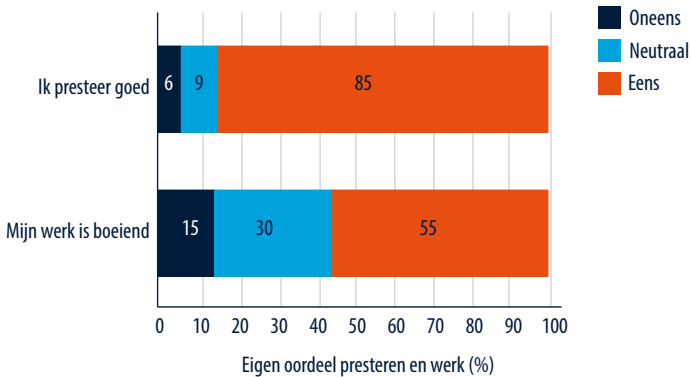
- Wij vragen aan chauffeurs naar hun voorkeuren tussen kenmerken van werk in het algemeen: werk in loondienst of werk als zzp'er, werk met flexibele uren of werk met vaste uren, en werk met een vast inkomen per uur volgens een CAO of werk met flexibele inkomsten uit een eigen bedrijf. Chauffeurs verkiezen werk als zzp'er (94%), met flexibele uren (86%) en flexibele inkomsten uit eigen bedrijf (89%).
- Meer dan de helft van de chauffeurs (58%) zegt geen behoefte te hebben aan opleiding of cursussen. Ruim een derde (34%) van de chauffeurs geeft aan wel behoefte te hebben aan een opleiding of cursus om de kansen op werk in de toekomst te vergroten. De rest (14%) geeft aan behoefte te hebben aan een opleiding of cursus om het werk via Uber nu of in de toekomst beter te kunnen doen.

Figuur 3.6 - Omstandigheden waarom chauffeur via Uber ging werken



- Verder werden de chauffeurs bevraagd over de overwegingen die hebben meegespeeld toen ze via Uber gingen werken. Chauffeurs konden 9 mogelijke overwegingen aangeven (zie **Figuur 3.6**).
- Zelf bepalen hoeveel en wanneer gewerkt wordt blijkt de voornaamste reden te zijn om via Uber te werken. Meer dan 60% geeft aan dat deze factor meespeelde in de eigen keuze om via Uber te werken. Niet (meer) voor een baas willen werken speelde een rol bij ruim een derde van de chauffeurs. 30% geeft aan dat het beter kunnen combineren van werk en privé een belangrijk motief was. Ongeveer 1 op 10 chauffeurs geeft aan dat ontslagen worden of geen contractverlenging krijgen, de werksfeer bij de vorige baan of het gebrek aan het vinden van een geschikte baan in loondienst een relevante factor was in de keuze om via Uber te werken.

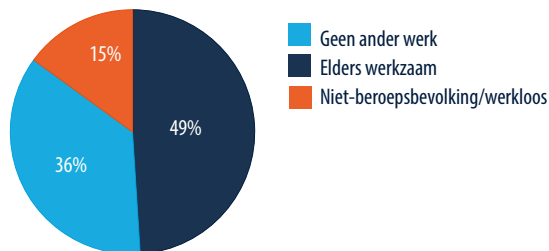
Figuur 3.7 - Chauffeurs over hun eigen prestaties en werk



- 85% van de chauffeurs die de Uber app gebruiken, vindt dat hij of zij goed presteert (zie **Figuur 3.7**). Verder is meer dan de helft van de chauffeurs die via de Uber app werken het eens met de stelling dat hij of zij boeiend werk doet (55%).

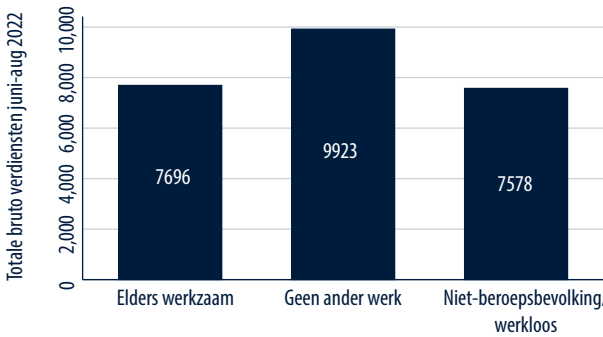
3.5 Overige werkzaamheden gebruikers van de Uber app

Figuur 3.8 - Overige werkzaamheden van chauffeurs



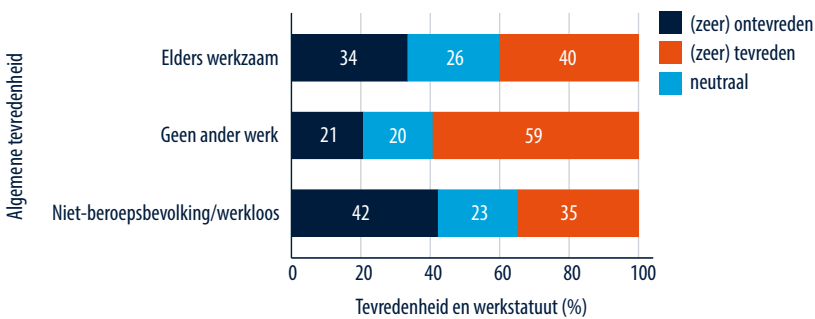
- **Figuur 3.8** laat zien dat bijna de helft van de gebruikers van de Uber app naast hun inkomen via Uber nog andere verdiensten als werknemer of zelfstandige heeft. Meer dan een derde van de respondenten (36%) werkt uitsluitend voor Uber en 15% zit in de categorie niet-beroepsbevolking of werkloos.
- Van alle chauffeurs gebruikt 54% ook een andere app dan de Uber app om aan klanten te komen. Chauffeurs die ook een andere app gebruiken waren in de periode juni-augustus 2022 ongeveer 42 uren minder vaak online via de Uber app dan chauffeurs die geen andere app gebruiken. Verder gebruikt ruim een kwart (27%) naast Uber ook andere bemiddelaars om aan klanten voor taxiriten te komen en zij waren ongeveer 67 uren minder online dan chauffeurs die geen gebruik maken van andere bemiddelaars. Ten slotte heeft 47% van de chauffeurs naast Uber ook taxi-gerelateerde inkomsten uit een eigen netwerk en klantenkring. Deze groep chauffeurs was ongeveer 56 uren minder online dan chauffeurs zonder inkomsten uit taxiwerk uit eigen netwerk en klantenkring.

Figuur 3.9 - Bruto verdiensten en andere werkzaamheden



- Chauffeurs die enkel via Uber werkten verdienden het meest: ongeveer 9.900 euro bruto in de periode juni-augustus 2022 (**Figuur 3.9**). Chauffeurs die ook elders werkzaam waren, verdienden 7.700 euro in juni-augustus 2022.
- Per uur online waren de verdiensten van chauffeurs die enkel de Uber app gebruiken (37 euro gemiddeld) niet significant anders dan die van andere chauffeurs.

Figuur 3.10 - Algemene tevredenheid naar categorie beroepsstatus



- De chauffeurs die uitsluitend via Uber werken zijn het meest tevreden: bijna 60% van hen is (zeer) tevreden over het werk in het algemeen. Van deze groep geeft 21% aan ontevreden te zijn (**Figuur 3.10**).
- De tevredenheid is beduidend anders bij de chauffeurs die nog een ander werkinkomen hebben: hier geeft 40% aan tevreden te zijn, en ongeveer een derde van deze groep is ontevreden over hun werk via Uber.
- Bij de derde groep, de groep die de Uber app slechts een beperkt aantal uren per week gebruikt, zijn er zelfs meer chauffeurs ontevreden (42%) dan tevreden (35%).

4 Conclusie

Het aantal chauffeurs dat de Uber app gebruikt is gestaag toegenomen van 1.382 in februari 2016 naar 5.217 in december 2019. Na de coronapandemie zijn er minder chauffeurs die de Uber app gebruiken: 3.979 in augustus 2022. Het aantal gemaakte trips is 6 keer hoger in februari 2022 dan het was in februari 2016. De covid-19 restricties hebben een flinke impact gehad op het aantal gemaakte trips: het aantal gemaakte trips daalt bij het ingaan van de covid-19 restricties en wakkert weer aan bij versoepelingen. De gemiddelde wekelijks afgelegde afstand per chauffeur steeg van 304 km in 2016 naar 440 km in 2022. De gereden afstanden zijn over het algemeen groter in de zomer dan in andere maanden. De meeste ritten worden gemaakt in het weekend en 's nachts doordeeweeks.

Gemiddeld zijn chauffeurs 25 uren per week online, maar de tijd online verschilt sterk tussen chauffeurs: slechts 15% van de chauffeurs is meer dan 38 uren online (en verdienen hiermee €5.484 bruto per maand) en ruim een kwart (27%) is 12 uren of minder online (en verdienen hiermee €520 bruto per maand). Veelal hebben chauffeurs die de Uber app gebruiken er ook andere activiteiten naast: 36% werkt uitsluitend via Uber en bijna de helft heeft naast hun inkomen via Uber nog andere verdiensten als werknemer of zelfstandige. Van alle chauffeurs gebruikt 54% ook een andere app dan de Uber app om aan klanten te komen. Chauffeurs die een andere app gebruiken zijn minder vaak online. De gemiddelde rating in de eerste maanden van 2022 was 4,93. De acceptance rate verschilt per dienst en over de tijd. Voor Uber X was de acceptance rate het hoogst in november 2020 (89%) en het laagst in juni 2022 (55%).

De verdiensten van chauffeurs per uur fluctueren over de maanden en zijn het hoogst in de zomer, wanneer de meeste ritten plaatsvinden. De bruto verdiensten per uur (uit ritten, fooi en promoties) waren €32,32 in de eerste acht maanden van 2022. Exclusief opbrengsten uit fooi en promoties was dit €29,51. Ritten in vroege ochtend of het weekend leveren het meest op. De verdiensten per maand zijn het hoogst voor chauffeurs die enkel via Uber hun diensten aanbieden. Per uur online verschillen de verdiensten niet tussen chauffeurs die enkel de Uber app gebruiken en chauffeurs die daarnaast nog een andere app gebruiken.

Gevraagd naar hun werkvoorkeuren, verkiezen chauffeurs die de Uber app gebruiken werk als zzp'er (94%), met flexibele uren (86%) en flexibele inkomsten uit eigen bedrijf (89%). Zelf bepalen hoeveel en wanneer gewerkt wordt blijkt de voornaamste reden te zijn om via Uber te werken. 85% van de chauffeurs die de Uber app gebruiken is van mening goed te presteren, en 55% vindt dat ze boeiend werk doen. Van de chauffeurs is 44% (zeer) tevreden met hun werk via Uber, 31% is (zeer) ontevreden, en de rest (25%) heeft een neutraal oordeel. De mate waarin chauffeurs negatieve gevolgen hebben

ervaren van de coronapandemie voor werk, thuis en qua gezondheid is bepalend voor hun tevredenheid. De meerderheid van de chauffeurs die aangeeft weinig negatieve gevolgen van de coronapandemie te hebben ervaren is (zeer) tevreden met hun werk via Uber (63%). Van de chauffeurs die aangeven veel negatieve corona-impact op werk/privé te hebben ervaren is slechts een derde (32%) (zeer) tevreden met hun werk via Uber.

Bijlage: Verantwoording

Definities

Chauffeurs: De data in dit rapport heeft betrekking op alle chauffeurs die ooit in hun tijd via Uber minstens 4 ritten in 1 maand in Amsterdam hebben gereden. In dit rapport 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: minsten 4 ritten in Amsterdam in één maand).

De survey-data in dit rapport heeft betrekking op alle chauffeurs die in de periode juni tot en met augustus via Uber minstens 4 ritten per maand in Amsterdam hebben gereden.

Tijd online: De totale tijd die chauffeurs die de Uber app gebruiken online zijn.

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 gecanceld 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 betaalt dit uit minus een service fee van ongeveer 25% (en daarover 21% btw). De chauffeurs zijn verder zelf verantwoordelijk voor het onderhoud aan hun auto, benzinekosten, verzekeringen, inkomstenbelastingen enzovoorts. Deze bruto verdiensten zijn gecorrigeerd voor inflatie (consumentenprijsindex in mei van het betreffende jaar).

Algemene tevredenheid: "In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw werk via Uber?" Chauffeurs hadden keuze uit vijf opties, van zeer ontevreden (1) tot zeer tevreden (5). In dit rapport werd gebruik gemaakt van een gehercodeerde 3-puntschaal.

Tevredenheid over aspecten van het werk: “Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van uw werk via Uber? De bevroegde aspecten zijn ‘Interessant werk’, ‘Goed inkomen’, ‘Voldoende werk (kunnen vertrouwen op voldoende aanbod van ritten)’, ‘Mogelijkheid om zelf uw werktijden te bepalen’ en ‘Gekregen ratings van klanten.’ Deze vragen werden gemeten via een 3-puntsschaal, namelijk ontevreden (1), niet tevreden, niet ontevreden (2) of tevreden (3).

Belang van aspecten van het werk: “Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten van uw werk via Uber? De bevroegde aspecten zijn ‘Interessant werk’, ‘Goed inkomen’, ‘Voldoende werk (kunnen vertrouwen op voldoende aanbod van ritten)’, ‘Mogelijkheid om zelf uw werktijden te bepalen’ en ‘Goede ratings van klanten.’ Deze vragen werden gemeten via een 3-puntsschaal, namelijk ontevreden (1), niet tevreden, niet ontevreden (2) of tevreden (3).

Werken via Uber over 3 jaar: “Zou u, als het aan u lag, over 3 jaar uw huidige werk via Uber nog doen?” Antwoordmogelijkheden zijn ja en nee.

Negatieve aspecten van de werk- of thuissituatie: gemiddelde score van volgende vijf items: stress bij werk, angst voor verlies van werk, stress thuis, zorg om financiële situatie en zorgen over uw gezondheid.

Weinig negatieve corona-impact: groep (/steekproef) chauffeurs waarvan de mate van enkele negatieve aspecten van de werk- of thuissituatie afgenomen of niet gewijzigd is door de coronacrisis.

Veel negatieve corona-impact: groep (/steekproef) chauffeurs waarvan de mate van enkele negatieve aspecten van de werk- of thuissituatie is toegenomen door de coronacrisis.