

nipo *Consult*  
Postbus 247  
1000 ae Amsterdam

Grote Bickersstraat 74

Telefoon (020) 522 59 05  
Fax (020) 522 53 33  
E-mail [consult@nipo.nl](mailto:consult@nipo.nl)  
Internet [www.nipo-consult.nl](http://www.nipo-consult.nl)

NIPO *Consult*



## Bijlagerapport

### Monitoring deregulering taxivervoer: consumentenonderzoek 1999-2001

KPMG Bureau voor Economische Argumentatie - NIPO Consult

Z1301 | augustus 2002

In opdracht van:

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van nipo *Consult* beslist niet toegestaan.

© nipo *Consult* Amsterdam | ncrapned.dot

# Inhoud

	Samenvatting	1
1	Inleiding	7
2	Beschrijving van de vraagzijde	9
2.1	Algemeen	9
2.2	Het taxigebruik	9
3	Niet-gebruikers	20
4	Kwaliteitsoordeel	22
4.1	Beoordeling productkenmerken	23
	<b>Bijlagen</b>	
1	Verantwoording consumentenonderzoek	
2	Vragenlijst consumentenonderzoek	
3	Verdeling van de steekproef over de grote steden, steden en platteland.	
4	Begrippenlijst	
	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Relevante invalshoeken met betrekking tot het gebruik van de taxi</i>	1
2	<i>Relevante productkenmerken</i>	4
3	<i>Overzicht waarderingen 1999-2001</i>	5
4	<i>Belang en tevredenheid productkenmerken 2001 (heavy users)</i>	6
5	<i>Jaarlijkse publicatie monitoronderzoek deregulering taxivervoer</i>	8
6	<i>Relevante invalshoeken met betrekking tot het gebruik van de taxi</i>	9
7	<i>Omvang (gebruikers) groepen in 1999-2001</i>	10
8	<i>Frequentie taxigebruik voor de jaren 1999 en 2000</i>	11
9	<i>De belangrijkste bestemmingen bij taxigebruik*</i>	12
10	<i>De relatieve marktaandeelen van taxigebruik</i>	13
11	<i>Soort taxi's bij meest recente rit</i>	15
12	<i>Gebruik OV naast taxi 1999-2001</i>	15
13	<i>Gebruik taxi in de week</i>	16
14	<i>Gebruik taxi per dagdeel</i>	16
15	<i>Belangrijkste motieven voor taxigebruik*</i>	17
16	<i>Gemiddelde afstand van een taxirit</i>	17
17	<i>Belangrijkste redenen om geen gebruik van een taxi te maken</i>	20
18	<i>Kans op gebruik taxi bij tariefverlaging</i>	20
19	<i>Relevante productkenmerken</i>	22
20	<i>Overzicht waarderingen 1999-2001</i>	23
21	<i>Belang en tevredenheid productkenmerken (heavy users) 2001</i>	26

22	<i>Beknpte responsverantwoording</i>	29
23	<i>Stedelijkheidsindeling CBS</i>	49

# Samenvatting

## Achtergrond

Voor u ligt het consumentenonderzoek 1999-2001. Dit onderzoek is één van de bronnen voor de beschrijving van de ontwikkeling in het taxivervoer. Het onderzoek van 2001 is een update van het consumentenonderzoek in 1999 en 2000. Het jaar 1999 vormt de nulmeting voor de jaarlijkse monitor. Er wordt in dit rapport een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de metingen uit 1999 en 2000.

Het consumentenonderzoek vormt als het ware een foto van de vraagzijde van de taximarkt. Daarbij gaat het vooral om het gedrag, het gebruik en de waardering van de consument ten aanzien van taxiproducten. We maken waar zinvol een onderscheid naar de vier grote steden, het overig stedelijk gebied en het platteland.

### *Taxigebruik*

Het taxigebruik hebben we – evenals voorgaande jaren - in kaart gebracht aan de hand van een aantal relevante invalshoeken (zie figuur 1). De belangrijkste verandering die we zien is dat het aantal gebruikers is afgenomen naar 45 procent van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder. In voorgaande jaren was dit rond 50 procent van de bevolking. De beschikbaarheid van een taxi lijkt gestegen want we zien een afname van het aantal respondenten dat vindt dat de taxi niet, of niet snel genoeg beschikbaar is.

Verder zien we in 2001 geen opmerkelijke verschillen met de metingen van 1999 en 2000. Hieronder lopen we de invalshoeken langs. In de volgende paragraaf kijken we naar de kwaliteit van de dienstverlening.

---

### *1 | Relevante invalshoeken met betrekking tot het gebruik van de taxi*

---

Intensiteit van het gebruik (hoe vaak?)	Motief voor het gebruik (waarom?)
Bestemming (waar naar toe?)	Ritlengte (hoe lang?)
Beschikbaarheid (taxi snel te krijgen?)	Betaling (inzicht in de tarieven?)
Soort taxi	Klachten (klacht ingediend?)
Tijdstip van het gebruik (wanneer?)	

---

- *Intensiteit gebruik:* Het aantal taxigebruikers<sup>1</sup> bedroeg in 2001 45 procent van de bevolking, oftewel 5,8 miljoen inwoners van Nederland. In 2000 gebruikte bijna de helft van de bevolking (49 procent), oftewel 6,3 miljoen mensen (wel eens) de taxi. In 1999 ging het om 52 procent.
- *Bestemming:* Net als in 1999 is “uitgaan” in 2000 de meest genoemde reden voor het gebruik van een taxi (29 procent). Vervoer van of naar het station komt op de tweede plaats (15 procent). Andere veel genoemde bestemmingen zijn de luchthaven, tandarts of dokter en vrienden of familie. De aandelen ‘lust’vervoer en ‘must’vervoer zijn in 2001 niet veranderd ten opzichte van 1999 en 2000.
- *Beschikbaarheid taxi:* De beschikbaarheid lijkt toegenomen. Van de taxigebruikers (opstap- en belwerk) kon 37 procent direct instappen bij de laatste taxirit. In voorgaande jaren was 32 procent. Eenderde (34 procent) moest tot maximaal 10 minuten wachten en een op zes (16 procent) moest langer dan een kwartier wachten.  
Drie op de tien respondenten (31 procent) is het in 2001 wel eens overkomen dat men een taxi wilde gebruiken maar er dat deze niet of niet snel genoeg beschikbaar was. Dit speelt in sterke mate op vrijdag- en zaterdagavond. Het beschikbaarheidsprobleem speelt sterker in de vier grote steden dan op het platteland.
- *Soort taxi:* Driekwart van de respondenten (77 procent) heeft bij de meest recente taxirit gebruik gemaakt van een reguliere taxi. Tien procent gebruikte een treintaxi en 4 procent een WVG-taxi. Dit beeld komt overeen met voorgaande jaren. Van de taxigebruikers geeft een op de drie (33 procent) aan bij hun laatste rit naast de taxi nog gebruik te hebben gemaakt van het openbaar vervoer (tram, bus, metro of trein). Op het platteland is er minder ketenvervoer vanwege een kleinere openbaar vervoerdichtheid.
- *Tijdstip gebruik:* Het aantal mensen dat de taxi op vrijdagavond en zaterdag gebruikt is in 2001 ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. Van de respondenten gaf 43 procent aan de taxi in deze periode te gebruiken (afgaand op hun recentste rit). Het aantal mensen dat de taxi gebruikt tussen 23.00 uur en 05.00 uur is in 2001 gedaald in vergelijking met 1999 en 2000.
- *Motief gebruik:* De motieven om een taxi te nemen komen overeen met eerdere jaren: gemak/comfort, het ontbreken van adequate OV-voorzieningen, gezondheidsredenen, veiligheid en het gebruik van alcohol (in volgorde van belang).
- *Ritlengte:* De trend dat de gemiddelde taxirit langer wordt heeft zich voortgezet. De meeste taxiritten (55 procent) zijn weliswaar korter dan 10 kilometer (gebaseerd op de meest recente rit). Maar hier is sprake van een daling ten opzichte van 2000 (59 procent) en 1999 (65 procent).
- *Betaling:* Evenals voorgaande jaren betaalde het overgrote deel (81 procent) van de taxigebruikers de kosten zelf bij de meest recente taxirit. In 2001 kwam gemiddeld een vijfde van de respondenten (18 procent) in aanmerking voor een gedeelde of volledige vergoeding van de taxikosten. De betalingswijze is in 2001 vergeleken

---

<sup>1</sup> Onder taxigebruikers worden in dit onderzoek consumenten verstaan die de afgelopen 12 maanden minimaal één keer in een taxi hebben gezeten.

met 1999 en 2000 niet veranderd: viervijfde van de gebruikers rekende contant af. Minder dan de helft (42 procent) van respondenten denkt in de huidige situatie de kosten van een taxirit goed te kunnen inschatten. We zien hier een daling ten opzichte van 1999 en 2000.

- *Klachten:* Van alle respondenten geeft 12 procent aan wel eens overwogen te hebben een klacht in te dienen. Bij de intensieve gebruikers is dit 25 procent. Ook 7 procent van de niet gebruikers heeft overwogen een klacht in te dienen vanwege het niet beschikbaar zijn van een taxi of het rijgedrag van een taxi. Dit komt overeen met voorgaande jaren.

#### *Niet-gebruikers*

- Meer dan de helft van de inwoners van Nederland maakte geen gebruik van een taxi in 2001. Deze groep is toegenomen in vergelijking met 1999 en 2000.
- Het bezit van een eigen auto is de belangrijkste reden om de taxi links te laten liggen. Het belang van dit motief is in 2001 verder gestegen. De hoogte van de ritprijs is een minder belangrijke barrière om een taxi te nemen geworden. Het gebruik van het openbaar vervoer wordt in de vier grote steden beduidend vaker genoemd dan elders in Nederland als reden om niet de taxi te gebruiken.
- Van de niet-gebruikers geeft 53 procent aan dat zij bij verlaging van het taxitarief wellicht de taxi zullen gaan gebruiken. In de meeste gevallen zou het daarbij gaan om vervoer richting uitgaansgelegenheden.

## Kwaliteit van de dienstverlening

Belangrijk onderdeel van de nulmeting is het oordeel van de consument over het bestaande taxi-aanbod. We hebben het oordeel van de consument gevraagd over elf relevante productkenmerken die gezamenlijk de kwaliteit van het taxiproduct bepalen.

Het algemene beeld over 2001 komt sterk overeen met 1999 en 2000. De meeste consumenten hebben een positief oordeel over de taxi. De groep die ontevreden is, is qua omvang groter dan in 2001 maar kleiner dan in 1999. Op een aantal relevante productkenmerken zijn onvoldoendes uitgedeeld, hoofdzakelijk door de niet-gebruikers.

---

### 2 | Relevante productkenmerken

---

Responstijd <sup>2</sup>	Vriendelijkheid chauffeur
Rijtijd	Deelgebruik
Ritprijs	Telefonische bereikbaarheid centrale
Inzichtelijkheid tariefstructuur	Wijze van te woord staan door de centrale
Comfort/luxe voertuig	Klachtenafhandeling
Service door chauffeur	

---

Hieronder gaan we in op het algemene oordeel van de consument en vermelden we de scores op de relevante productkenmerken.

#### *Algemeen oordeel consument over de taxi*

Gevraagd naar een totaalscore voor de taxi komen zowel gebruikers als niet-gebruikers uit op een positieve beoordeling. Van de taxigebruikers is 81 procent tevreden over de taxi (minimaal cijfer 7) en 7 procent ontevreden (cijfer 5 of lager). Het totaalcijfer dat men voor de taxi geeft is de laatste twee jaar vrijwel onveranderd (gebruikers: 7,3; niet-gebruikers<sup>3</sup>: 6,8). De groep taxigebruikers die uitgesproken ontevreden is (cijfer 5 of lager) is de jaren 2000 en 2001 vergeleken met 1999 lager en

---

<sup>2</sup> Onder responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het afgesproken en het werkelijke tijdstip van voorrijden (bij voortijdige reservering) of de tijd tussen de ritaanvraag en het voorrijden van de taxi (bij directe telefonische bestelling).

<sup>3</sup> Dit zijn respondenten die aangaven de taxi in het jaar 2001 minder dan 1 keer te hebben gebruikt.

bedraagt 5 à 7 procent. Ook in 2001 geven respondenten uit de 4 grote steden de taxi een lagere waardering dan respondenten uit de rest van het land.

Van de niet-gebruikers is 63 procent tevreden en 9 procent ontevreden. Hier zien we geen veranderingen vergeleken met 1999 en 2000. In principe voldoet de taxi dus redelijk aan de wensen en eisen van de gebruikers. Voor potentiële gebruikers geldt dat die gemiddeld iets minder tevreden zijn over de kwaliteit van taxi's.

Voor respondenten die aangaven ontevreden te zijn over hun laatste taxirit is vastgesteld wat daarvan de redenen zijn. De voornaamste oorzaken voor onvrede zijn net als voorgaande jaren: de lange wachttijden (slechte telefonische bereikbaarheid en te laat komen van de taxi, samen 32 procent), het gedrag van de chauffeur (onvriendelijk, onbeschaafd, te hard rijden, rookt, samen 18 procent) en taxi is te duur (12 procent).

---

### 3 | Overzicht waarderingen 1999-2001

---

	Gebruikers			Niet-gebruikers		
	2001	2000	1999	2001	2000	1999
Responstijd	7,2	7,1	7,1	6,4	6,3	6,4
Rijtijd	7,6	7,8	7,8	7,0	7,0	7,1
Ritprijs	5,9	6,5	6,4	5,4	5,2	5,1
Inzichtelijkheid tariefstructuur	6,1	6,5	6,8	5,5	5,5	5,5
Comfort/luxe voertuig	7,8	7,9	7,9	7,5	7,6	7,6
Service door de chauffeur	7,4	7,6	7,7	7,2	7,4	7,2
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,8	7,8	7,3	7,2	7,3
Deelgebruik	5,7	5,8	6,0	5,4	5,1	5,2
Telefonische bereikbaarheid centrale	7,5	7,4	7,5	7,2	7,2	7,2
Wijze van te woord staan door centrale	7,4	7,6	7,5	7,2	7,2	7,2
Klachtenafhandeling	6,3	6,8	6,6	6,2	6,1	6,3

---

Er zijn weinig opmerkelijke veranderingen te zien in de waardering voor het taxiproduct in de periode 1999-2001. Wel zijn de waardering voor de ritprijs en de inzichtelijkheid tariefstructuur afgenomen in 2001 in vergelijking met voorgaande jaren. Tevens zien we een trend in een afname in de waardering voor de service door de chauffeur. Over het algemeen waarderen gebruikers de verschillende kenmerken hoger dan niet gebruikers.

Het algemene oordeel (tevreden / ontevreden) van consumenten over de taxi wordt, naast de scores op de diverse kenmerken, bepaald door het belang dat consumenten hechten aan de verschillende productkenmerken. De onderstaande figuur geeft het belang en de tevredenheid aan voor de diverse productkenmerken voor de groep



heavy users. De productkenmerken die rechtsboven in de figuur staan acht de vaste gebruiker van relatief belang en hij is daar tevreden over. Hier worden onder andere de vriendelijkheid van de chauffeur en de manier van te woord staan bij de centrale genoemd. Het kwadrant rechtsonder verdient aandacht bij de ondernemers. Dit vindt de gebruiker belangrijk maar daar is hij minder tevreden over. Hier worden responstijd, prijs en klachtafhandeling genoemd.

De aanwezigheid van onbekende passagiers wordt enerzijds laag gewaardeerd maar anderzijds hechten gebruikers hier relatief weinig waarde aan.

---

4 | *Belang en tevredenheid productkenmerken 2001 (heavy users)*

---

Mate van tevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Op gemak voelen</li> <li>- Rijtijd</li> <li>- Comfort</li> <li>- Telefonische bereikbaarheid centrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vriendelijkheid chauffeur</li> <li>- Wijze te woord staan bij centrale</li> <li>- Serviceverlening chauffeur</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzicht kosten</li> <li>- Onbekende passagiers aanwezig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responstijd</li> <li>- Klachtafhandeling</li> <li>- Prijs</li> </ul>
Laag	Laag	Hoog

# 1 Inleiding

## *Achtergrond*

Voor u ligt het consumentenonderzoek 1999-2001. Dit onderzoek is één van de bronnen voor het monitoren van de ontwikkeling in het taxivervoer. Het onderzoek van het jaar 2001 is een update van het consumentenonderzoek in 1999-2000. Het jaar 1999 vormt de nulmeting voor de jaarlijkse monitor. In 2000 is het tweede onderzoek verricht en in 2001 het derde. We beschrijven in dit rapport de situatie in 2001 en vergelijken die met 1999 en 2000. Waar sprake is van significante verschillen met de situatie in 1999 en 2000 worden deze verschillen beschreven.

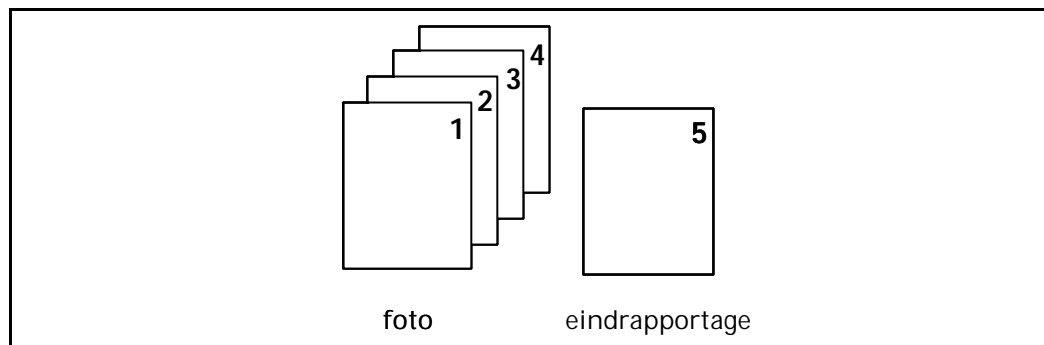
Het consumentenonderzoek vormt een foto van de vraagzijde van de taximarkt. Daarbij gaat het vooral om het gedrag, het gebruik en de waardering van de consument ten aanzien van de taxiproducten. We maken waar zinvol een onderscheid in de vier grote steden, het overig stedelijk gebied en het platteland (zie bijlage 3).

## *Leeswijzer*

Het monitoronderzoek deregulering taxivervoer loopt van 1999 tot en met 2003. NIPO Consult en KPMG BEA maken in elk van deze vijf jaren een serie rapporten. De rapporten uit deze jaarlijkse series hebben betrekking op verschillende deelaspecten van de taximarkt. We onderscheiden de volgende rapportages:

1. Consumentenonderzoek (de vraagzijde);
2. Bedrijvenonderzoek (de aanbodzijde);
3. Tarieven, vergunningverlening en handhaving (de rol van de overheid);
4. Infrastructuur (de standplaatsen);
5. Eindrapportage.

De eerste vier rapportages geven een statische beschrijving van de taximarkt. Zij vormen als het ware een 'neutrale' foto van de stand van zaken in een bepaald jaar. In de eindrapportage wordt op basis van een vergelijking van de opeenvolgende foto's een verklaring gegeven van de gesignaleerde ontwikkelingen. Het onderstaande figuur bevat een schematische weergave van de publicatiereeks.



Naast de bovengenoemde vijf rapportages verschijnt *tweejaarlijks* ook nog een Conjunctonderzoek. In dit rapport worden de voorkeuren van consumenten ten aanzien van het taxiproduct beschreven.

De rapportages verschijnen steeds in het jaar dat volgt op het jaar van beoordeling. De rapportages over 2001 zien dus in 2002 het licht. Het consumentenonderzoek komt steeds als eerste beschikbaar, de eindrapportage uiteraard als laatste.

## 2 Beschrijving van de vraagzijde

### 2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de vraagzijde van de taximarkt. Het oordeel en gebruik van de consumenten staan daarbij centraal. In paragraaf 3.2 worden verschillende aspecten van het taxigebruk gepresenteerd. Daarbij gaat het ondermeer om gebruiksfrequentie, motieven, tijdstip van gebruik en de wijze van betalen. Paragraaf 3.3 betreft het oordeel van de groep niet-gebruikers over het taxiproduct. In paragraaf 3.4 wordt tenslotte de kwaliteit van de dienstverlening beschreven.

### 2.2 Het taxigebruk

Om de vraagzijde van de taximarkt goed in kaart te brengen, wordt het gebruik van de taxi besproken vanuit een aantal invalshoeken (zie onderstaande tabel). In het vervolg van deze paragraaf wordt op elk van deze invalshoeken apart ingegaan.

---

#### *6 / Relevante invalshoeken met betrekking tot het gebruik van de taxi*

---

Intensiteit van het gebruik (hoe vaak?)	Motief voor het gebruik (waarom?)
Bestemming (waar naar toe?)	Ritlengte (hoe lang?)
Beschikbaarheid (taxi snel te krijgen?)	Betaling (inzicht in de tarieven?)
Soort taxi	Klachten (klacht ingediend?)
Tijdstip van het gebruik (wanneer?)	

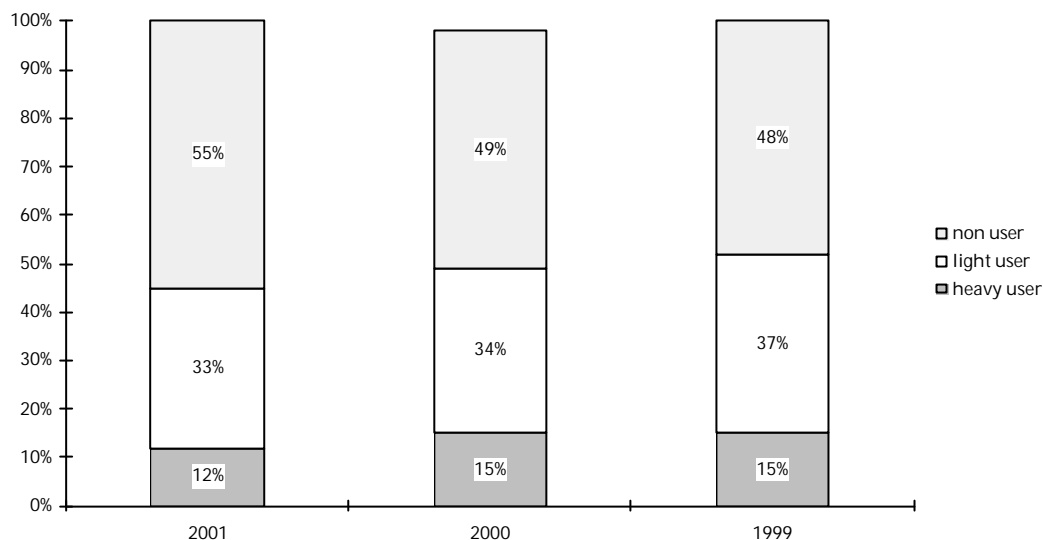
---

#### *Intensiteit van het gebruik*

Uit het onderzoek blijkt dat in 2001 45 procent van de bevolking<sup>4</sup> de afgelopen 12 maanden minimaal één keer een taxi heeft gebruikt. Binnen de groep mensen die wel eens een taxi gebruiken (5,8 miljoen mensen) is onderscheid te maken tussen de zogenaamde 'heavy users', mensen die minimaal één keer in de maand een taxi gebruiken en de 'light users' die minder frequent een taxi nemen. Er is hier sprake van een afname van de groep gebruikers ten opzichte van 1999 en 2000. In die jaren bestond de groep gebruikers uit ongeveer de helft van de bevolking. Figuur 7 geeft de relatieve omvang van deze groepen weer.

---

<sup>4</sup> Het NIPO heeft het onderzoek gehouden onder personen van 16 jaar en ouder. Deze groep bestaat uit ca 12,9 miljoen personen.



Bron: NIPO, 2002

De groep heavy users is gedaald ten opzichte van de vorige jaren en bestaat in 2001 uit circa 1,6 miljoen personen. Van deze groep frequente taxigebruikers geeft zevenendertig procent (ca. 600.000 personen), ofwel tien procent van alle taxigebruikers aan de taxi in 2001 zelfs minimaal één keer per week te hebben gebruikt. Dit beeld komt overeen met de voorgaande jaren.

De toename van non-users heeft met name op het platteland plaats gevonden. De gebruikersgroep bestaat hier uit 34 procent terwijl die in het stedelijk gebied en de vier grote steden bestaat uit 38 respectievelijk 64 procent. In 1999 en 2000 was de groep users nog 40% respectievelijk 43% op het platteland.

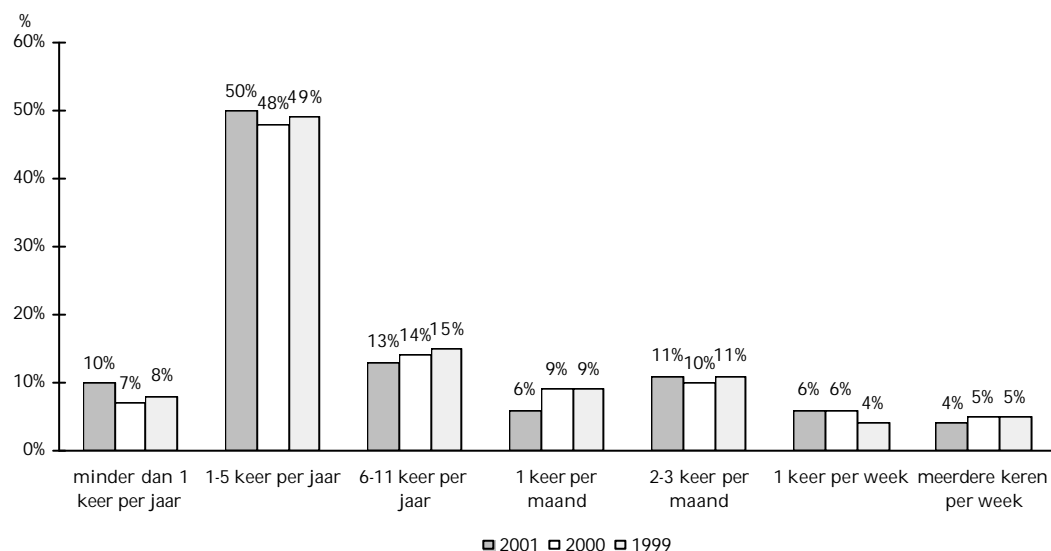
Ruim een kwart van de heavy users (ca. 450.000 personen) gebruikt de taxi noodgedwongen vanwege gezondheidsproblemen (bijvoorbeeld slecht ter been). Vier procent van de heavy users (ca. 113.000 personen) heeft zodanige gezondheidsproblemen dat zij zijn aangewezen op rolstoelvervoer.

De groep incidentele taxigebruikers (light users) heeft een omvang van circa 4,3 miljoen personen. Ongeveer een vijfde van deze groep gebruikt de taxi meer dan vijf keer per jaar. Binnen de groep light users geeft circa 430.000 mensen (10 procent) aan de taxi om gezondheidsredenen te gebruiken. Figuur 7 geeft de frequentieverdeling van het taxigebruik in ons land weer.

In totaal zijn er circa 890.000 mensen in Nederland die in 2001 gebruik maken van de taxi vanwege gezondheidsredenen, zowel heavy als light users. Van hen heeft 58 procent geen auto in het huishouden en 49% heeft geen rijbewijs.

Landelijk gezien heeft een vijfde van de inwoners boven 16/18 jaar geen auto in het huishouden en een vijfde geen rijbewijs. Op het platteland ligt het rijbewijsbezit hoger dan in de rest van Nederland met 83 versus 78 procent. Ook het autobezit ligt hier hoger. Slechts 10 procent heeft geen auto in het huishouden. In het stedelijk gebied is de groep zonder auto 20 procent en in de vier grote steden 30 procent.

## 8 / Frequentie taxi gebruik voor de jaren 1999 en 2000<sup>5</sup>



Bron: NIPO, 2002

## Bestemming

We zien dat de daling van taxi gebruik bij alle mogelijkheden voor taxi gebruik terugkomt, deze zijn alle afgenomen. Binnen de mogelijkheden zien we geen verschuivingen. "Uitgaanders" vormen een belangrijke doelgroep voor het (straat)taxiwerk. Tweeënvijftig procent<sup>6</sup> van de respondenten (heavy en light users)

<sup>5</sup> Van de respondenten die aangaven dat zij het afgelopen jaar minstens één keer de taxi gebruikten (zie pagina 6), gaf 8 procent aan a) geen inschatting te kunnen maken van de gebruiksfrequentie of b) bij nader inzien toch minder dan 1 keer per jaar de taxi te gebruiken.

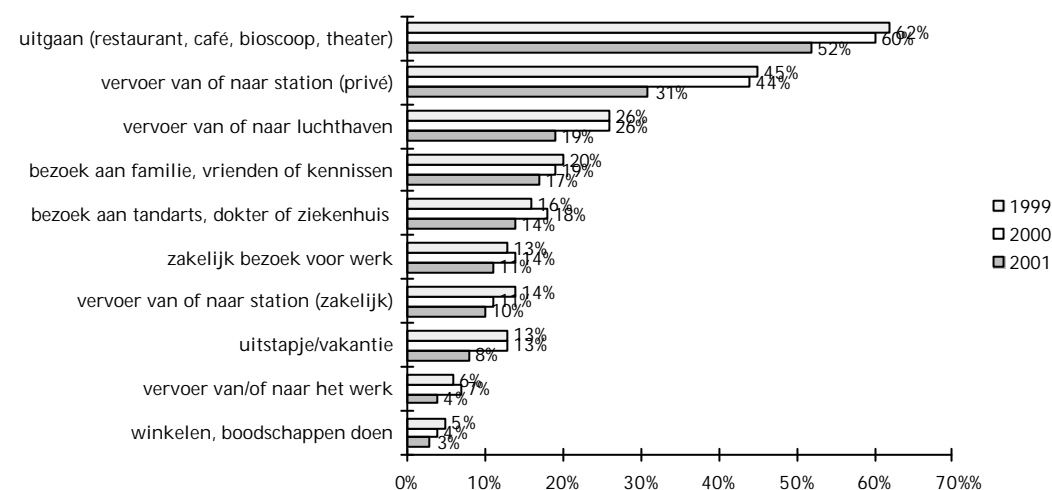
<sup>6</sup> Het was toegestaan verscheidene antwoorden te geven.

gaf aan de taxi *wel eens* te gebruiken voor een ritje van of naar het café, restaurant, discotheek, theater of bioscoop. Bij de groep heavy users geeft negenenvijftig procent aan de taxi voor uitgaansactiviteiten te gebruiken.

Buiten de stedelijke gebieden wordt de taxi even vaak gebruikt bij het uitgaan als in de rest van Nederland. Dit beeld komt overeen met 2000 en 1999. Vervoer van of naar het station (zakelijk of privé) komt op de tweede plaats (41 procent). In dit geval gaat het vooral om de aanvulling van het vraagafhankelijk taxivervoer en het de aansluiting daarvan op het lijngebonden OV (trein). In stedelijke gebieden wordt de taxi significant vaker gebruikt voor stationsritjes dan op het platteland.

Voor incidentele taxigebruikers vormen stationsritjes een voorname bestemming (43 procent) in 2001. Het vervoer van en naar dokter, tandarts of ziekenhuis wordt door deze groep door bijna een vijfde genoemd (18 procent). Het gebruik van de taxi voor bezoek aan medische instellingen of familie en vrienden wordt vaker genoemd door de frequente (gedwongen) gebruikers dan door de incidentele taxireizigers (64 respectievelijk 43 procent). Een ander veel genoemde bestemming is de luchthaven. Deze is genoemd door wintig procent van de taxigebruikers.

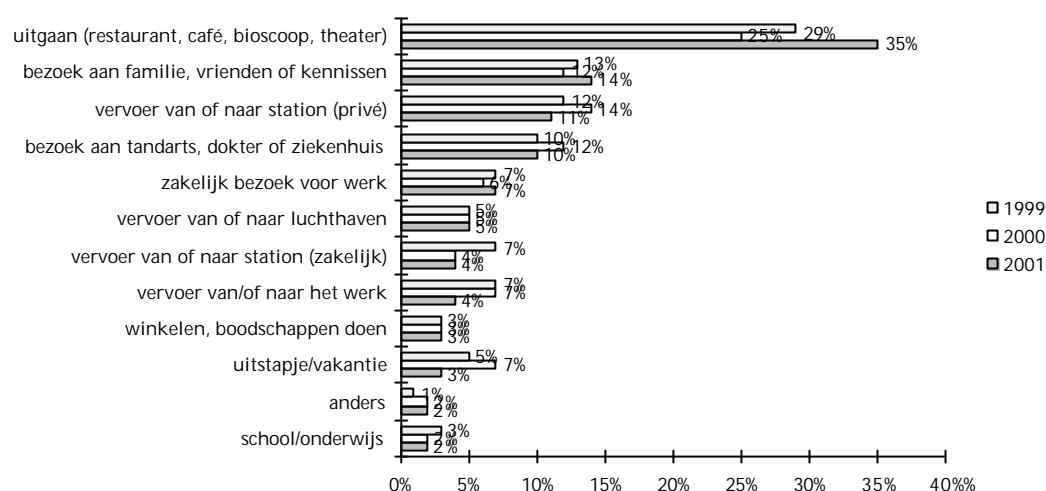
#### 9 | De belangrijkste bestemmingen bij taxigebruik\*



\* Verscheidene antwoorden mogelijk

Bron: NIPO, 2002

Het "lust"vervoer heeft in 2001 net als in de andere jaren het grootste marktaandeel (zie figuur 10). Voor het lustvervoer is er echter wel een afname in het vervoer, waarbij geen onderscheid te maken tussen de grote steden en de rest van Nederland.



Bron: NIPO, 2002

Drieënzestig procent van de gebruikers bestelt de taxi vanaf het opstapadres (bij hun recentste rit). Hier lijkt een stijgende trend zichtbaar. In 2000 en 1999 bestelde negenenvijftig respectievelijk vierenvijftig procent van de gebruikers de taxi vanaf het opstapadres bestelde. Ruim één op de drie respondenten (37 procent) zegt de taxi te gebruiken vanaf een standplaats of houdt de taxi op straat aan.

Heavy users bestellen relatief vaak de taxi vanaf het ophaaladres, terwijl light users relatief vaak instappen op de standplaats of elders op straat. De verklaring hiervoor is dat zich onder de heavy users relatief veel must-gebruikers bevinden, terwijl de light users zich kenmerken door een meer impulsief taxigebruik. Op het platteland en in het stedelijk gebied wordt vaker een taxi besteld vanaf het ophaaladres (67 procent) dan in de vier grote steden (49 procent). In de vier grote steden wordt door de helft van respondenten in gestapt op de standplaats of op straat.

Ruim de helft van de respondenten (55 procent) belt altijd hetzelfde bedrijf. Bij de heavy users is dat significant hoger met zeven op de tien (70 procent). De verklaring hiervoor is dat een deel van deze groep middels contractafspraken (WVG, verzekeraars) is gebonden aan bepaalde vervoeraanbieders. Landelijk gezien zijn er geen verschillen in het aantal mensen dat altijd dezelfde taxicentrale belt. Dit komt vrijwel overeen met voorgaande jaren.

Op het platteland maken in 2001 meer mensen gebruik van een taxi met een speciaal tarief in het kader van de WVG (mustvervoer) dan in stedelijke gebieden. De verklaring hiervoor is dat daar meer mensen wonen die de taxi gebruiken vanwege gezondheidsredenen.



Van de taxigebruikers geeft een op de drie (33 procent) aan bij hun laatste rit naast de taxi nog gebruik te hebben gemaakt van het openbaar vervoer (tram, bus, metro of trein). Op het platteland is er minder ketenvervoer vanwege een kleinere openbaar vervoerdichtheid. Tweeëntwintig procent maakte naast de taxi bij hun laatste rit ook gebruik van het openbaar vervoer, tegen drieëndertig procent in de stedelijke gebieden en de grote steden.

#### *Beschikbaarheid taxi*

Taxigebruikers (opstap- en belwerk) is gevraagd hoe lang zij gemiddeld op de taxi hebben moeten wachten vanaf het moment dat zij klaar stonden om te vertrekken<sup>7</sup>. Zevenendertig procent van de gebruikers gaf aan dat zij direct konden instappen bij hun recentste rit. Hier is sprake van een grotere beschikbaarheid dan in 2000 en 1999 toen de groep die direct kon instappen ongeveer 32 procent bedroeg. De groep respondenten die langer dan een kwartier moest wachten was 16 procent. Hier is geen verandering opgetreden ten opzichte van 2000 en 1999.

De wachttijd ligt buiten de vier grote steden hoger. Daar geeft zeventien procent van de mensen aan langer dan 15 minuten te moeten wachten, terwijl dit in de grote steden slechts 10 procent overkomt. Bij gebruikers van de taxi vanwege gezondheidsredenen komt de wachttijd bij de meest recente rit overeen met het gemiddelde bij het totaal van de ondervraagden.

Drie op de tien respondenten (31 procent) is het wel eens overkomen dat men een taxi wilde gebruiken, maar geen taxi of niet snel genoeg een taxi kon krijgen. Landelijk gezien is er sprake van een grotere beschikbaarheid dan in 1999 en 2000. Op het platteland geven minder respondenten aan dat er geen taxi beschikbaar was, 26 procent versus 35 procent in de rest van Nederland.

Van de heavy users gaf de helft (52 procent), en van de light users vier op de tien (veertig procent) aan wel eens tevergeefs op zoek te zijn geweest naar een taxi. Bij de gebruikers vanwege gezondheidsredenen gaf drie op de tien aan dat hen dat wel eens is overkomen. Een op de vijf non-users gaf aan wel eens een vruchteloze poging te hebben gedaan een taxi te krijgen.

#### *Soort Taxi*

Van de respondenten zegt driekwart (77 procent) dat de meest recente rit gemaakt is met een 'gewone taxi'. Een op de tien (10 procent) gaf aan dat het een Treintaxi betrof en vier procent een WVG-taxi (zie figuur 11).

Van de mensen die de taxi gebruiken vanwege gezondheidsredenen, gaf een op de vier (23 procent) aan dat hun meest recente rit met een WVG-taxi was. WVG-taxi's

---

<sup>7</sup> Het kan uiteraard voorkomen dat mensen al ruim voor de afgesproken tijd klaar gaan staan, waardoor de taxi in hun perceptie laat voorrijdt. Deze 'vervuiling' zal echter door de jaren heen stabiel blijven, waardoor de wachttijd toch een interessant monitor-aspect vormt.

worden landelijk gezien in 4 procent van de gevallen gebruikt. In de 4 grote steden is het gebruik van de straattaxi hoger dan in de rest van Nederland.

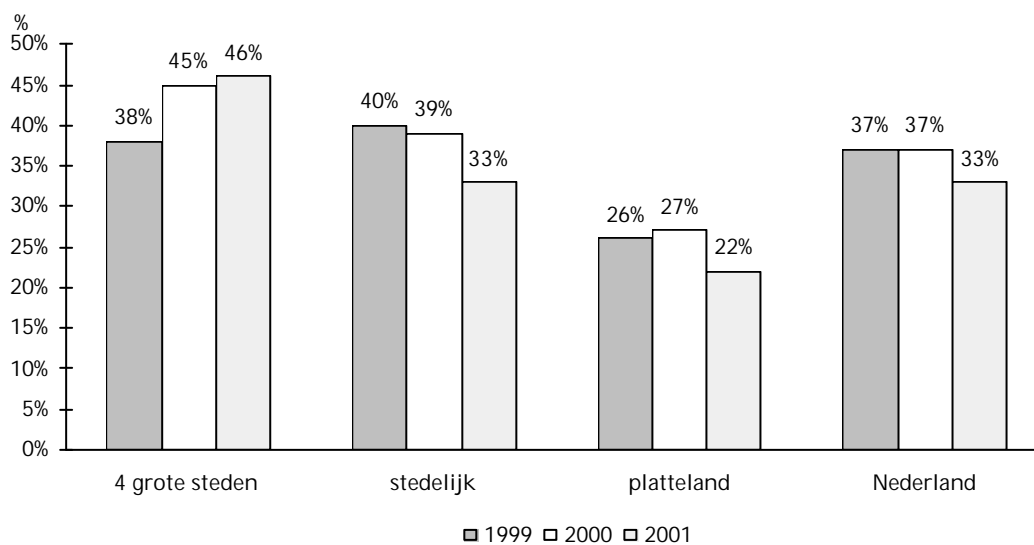
#### 11 | Soort taxi's bij meest recente rit

	4 grote steden		Stedelijk		Platteland		Totaal		
	2000	2001	2000	2001	2000	2001	2000	2001	
Gewone taxi/straattaxi	81%	86%	71%	74%	72%	72%	74%	77%	
Treintaxi	8%	7%	15%	13%	10%	8%	12%	10%	
Bedrijfstaxi	3%	2%	3%	2%	6%	3%	4%	2%	
WVG taxi	2%	0%	6%	5%	5%	5%	5%	4%	
Overig	6%	5%	8%	6%	7%	12%	5%	7%	

Bron: NIPO, 2002

Van de taxigebruikers geeft een op de drie (33 procent) aan bij hun laatste rit naast de taxi nog gebruik te hebben gemaakt van het openbaar vervoer (tram, bus, metro of trein). Op het platteland is er minder ketenvervoer vanwege een kleinere openbaar vervoerdichtheid. Tweeëntwintig procent maakte naast de taxi bij hun laatste rit ook gebruik van het openbaar vervoer. We signaleren hier een trend naar minder ketenvervoer in het stedelijk gebied en het platte land terwijl de trend in de 4 grote steden de andere kant op wijst.

#### 12 | Gebruik OV naast taxi 1999-2001



Bron: NIPO, 2002

### *Tijdstip van gebruik*

Figuren 13 en 14 geven antwoord op de vraag *wanneer* de taxi wordt gebruikt. Uit figuur 13 blijkt dat het taxigebbruik voor een groot deel geconcentreerd is op vrijdagavond en zaterdag. Gevraagd naar hun laatste taxirit gaf vierenvestig procent van de respondenten (heavy en light users) aan dat deze op vrijdagavond of zaterdag plaats had gevonden. Meer dan de helft van het taxigebbruik (53 procent) is geconcentreerd in het weekend. Dit beeld komt overeen met 1999 en 2000.

---

### *13 | Gebruik taxi in de week*

---

	2001	2000	1999
maandag t/m vrijdag	43%	44%	45%
vrijdagavond/zaterdag	44%	45%	42%
zondag	9%	8%	7%
weet niet	4%	3%	6%

Bron: NIPO, 2002

---

Binnen een etmaal blijkt het gebruik van de taxi geconcentreerd aan de 'randen van de dag', zoals dat ook in 1999 het geval was. De nachtelijke uren (na 23.00 uur) scoren met tweeëndertig procent het hoogst. Het is een landelijke ontwikkeling dat het nachtelijk gebruik in 2001 ten opzichte van 1999 en 2000 is teruggelopen ten gunste van het gebruik in de avonden.

De drukke vrijdag- en zaterdagavond, en dan met name na 24.00 uur, blijkt het meest problematische tijdstip om een taxi te krijgen. In vier op tien van de gevallen (42 procent) dat iemand geen taxi kan krijgen is het in die periode. Buiten de verstedelijkte gebieden speelt dit bij de helft van de gevallen. In de vier grote steden in drie op de tien gevallen (31 procent).

---

### *14 | Gebruik taxi per dagdeel*

---

	2001	2000	1999
Ochtend 05.00 - 12.00 u.	21%	22%	20%
Middag 12.00 - 18.00 u.	18%	19%	17%
Avond 18.00 - 23.00 u.	27%	20%	20%
Nacht 23.00 - 05.00 u.	32%	39%	40%
Weet niet	2%	1%	3%

Bron: NIPO, 2002

---

#### *Motief voor het gebruik*

In 2001 zijn de voornaamste motieven om een taxi te nemen gemak/comfort (30 procent) en het ontbreken van adequate OV-voorzieningen (22 procent), gevolgd door veiligheid (17 procent), gezondheidsredenen (13 procent) en feest/borrel op (11 procent). We zien hier geen verschillen tussen de steden en de rest van het land.

Binnen de groep heavy users speelt het motief gezondheid/slecht ter been. In 2001 gaf een kwart van de heavy users dit motief als reden voor taxigebbruik. Dit komt overeen met 2000 maar in 1999 was dit motief in belang significant lager met zestien procent.

---

#### *15 | Belangrijkste motieven voor taxigebbruik\**

---

Motief	heavy users			light users			Totaal	
	2001	2000	1999	2001	2000	1999	2001	2000
Gemak/comfort	30%	23%	24%	30%	29%	24%	30%	27%
Ontbreken van OV-voorzieningen	21%	20%	22%	25%	27%	27%	22%	25%
Gezondheidsredenen	25%	24%	16%	9%	7%	8%	13%	13%
Veiligheid	16%	17%	21%	17%	11%	13%	17%	13%
Feest/ borrel op	9%	17%	11%	12%	15%	9%	11%	16%

\* meerdere antwoorden mogelijk

Bron: NIPO, 2002

---

#### *Ritlengte*

Figuur 16 bevat een overzicht van de gemiddelde lengte van een taxirit in Nederland. De meeste taxiritten (55 procent) zijn korter dan 10 kilometer. Het aandeel hiervan is afgenomen ten opzichte van 1999 en 2000. De ritten langer dan 10 kilometer zijn daardoor toegenomen maar onduidelijk is nog of er een trend is waarbij vooral ritten langer dan 20 kilometer toenemen. Tussen het gedrag van heavy users en light users is in deze geen verschil te zien.

---

#### *16 | Gemiddelde afstand van een taxirit*

---

	2001	2000	1999
onder 5 km	24%	27%	27%
5-10 km	31%	32%	38%
10-20 km	24%	17%	18%
meer dan 20 km	15%	20%	10%
weet niet/geen opgave	6%	4%	5%

Bron: NIPO, 2002

---

### *Betaling*

Het overgrote gedeelte van de taxigebruikers (81 procent) betaalt de kosten zelf (gebaseerd op de meest recente taxirit). In 2001 kwam bijna een vijfde (18 procent) van de respondenten in aanmerking voor een gedeeltelijke (6 procent) of volledige (12 procent) vergoeding van de taxikosten. Deze groep taxigebruikers bestaat voornamelijk uit zakelijke reizigers en personen die uit medische overwegingen van de taxi gebruik maken. Deze groep komt redelijk overeen met de uitkomst in 1999 en 2000 (17 % respectievelijk 21% van de respondenten).

Bij de heavy users komt zestien procent in aanmerking voor gedeeltelijke vergoeding en vijftien procent) voor gehele vergoeding. Bij de light users liggen deze cijfers lager met drie procent, respectievelijk elf procent.

Van de groep taxigebruikers die de kosten (deels) vergoed krijgt, blijkt dit voor tweeëntwintig procent van de gebruikers een vergoeding te zijn in het kader van de WVG.

In 2001 wordt het grootste deel van de betalingen (82 procent) contant afgerekend. Pinnen, chippen of betaling per betaalcheque komt in de taxiwereld nog steeds heel weinig voor (1 procent). Zeven procent van de transacties wordt afgerekend met een (trein)kaartje <sup>8</sup>. Een klein deel (4 procent) van de taxigebruikers heeft een abonnement.

De gemiddelde ritprijs bedraagt 43 gulden. In 2000 was dit 40 gulden en 1999 27 gulden. Vier op de tien de ritten (40 procent) blijft onder de 20 gulden en eenderde zit tussen de 20 en 40 gulden (31 procent). Vier procent van de taxigebruikers onderhandelde over de prijs bij hun meest recente taxirit.

In de discussie rond de effecten van het dereguleringsbeleid is de inzichtelijkheid van de tariefstructuur voor de klant een belangrijk thema. Het aantal respondenten dat in 2001 aangeeft de kosten van een taxirit vooraf in te kunnen schatten is minder dan de helft (42 procent). Hier is sprake van een daling ten opzichte van 2000 en 1999 toen dit 47 respectievelijk 49 procent bedroeg. Als we een onderscheid maken naar heavy users, light users en non-users zien we dat hun scores respectievelijk achtenzestig procent, vijftig procent en tweeëndertig procent bedragen.

Opmerkelijk is dat net als in 2000 de overgrote meerderheid van de respondenten aangaven dat het hen niet opgevallen is dat de tarieven aan de buitenkant van de taxi te zien zijn (94% in 2001 en 95% in 2000). Bij heavy users is dit bij 88 procent het geval. Dat de tarieven aan de binnenkant te zien zijn is bijna 70 procent van de heavy users niet opgevallen, en bij acht op de tien light users. Ook de chauffeurspas is bij het grootste deel van de gebruikers van taxi's niet opgevallen (61 procent van de heavy users en 68 procent van de light users). Voor de tarieven aan de binnenzijde en de chauffeurspas geldt dat die ten opzichte van 2000 door meer mensen gezien wordt.

---

8 We zien hier een verschil met de score bij de meest recente taxirit waar 10% van de respondenten aangeeft een treintaxi gebruikt te hebben (tabel 10).

### *Klachten*

Twaalf procent van de ondervraagden geeft aan wel eens te hebben overwogen een klacht in te dienen over het taxivervoer. Dat is vergelijkbaar met het resultaat in 2000 en 1999. Bij de heavy users heeft een kwart (25 procent) wel eens een klacht in te willen dienen. Opvallend is dat ook zeven procent van de non-users aangeeft een klacht te hebben overwogen. Wellicht dat zij zich als verkeersdeelnemer op enig moment hebben gestoord aan het (rij)gedrag van een taxichauffeur. Een andere mogelijkheid is dat ze zich gestoord hebben aan het niet (snel) beschikbaar zijn van een taxi. Van alle mensen die een klacht overwegen, heeft 43 procent het ook werkelijk gedaan. Van de mensen die hun klacht niet hebben ingediend geeft 18 procent dat het toch niet nodig was een klacht in te dienen. Zeventien procent heeft ervan afgezien vanwege de in hun ogen ingewikkelde procedure. In veertien procent van de gevallen zag men af van het indienen, omdat het als vergeefse moeite werd gezien.

### 3 Niet-gebruikers

Ruim de helft (55 procent) van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder maakte in 2001 geen gebruik van de taxi. Tabel 17 bevat de belangrijkste redenen voor niet-taxigebruikers om geen gebruik te maken van de taxi. Het bezit van een eigen auto geldt als belangrijkste reden om de taxi links te laten liggen, meer dan zestig procent van de respondenten noemt dit. Dit motief is de laatste jaren belangrijker geworden. Op het platteland telt het bezit van de eigen auto zwaarder dan in het stedelijk gebied. Als tweede barrière noemen niet-taxigebruikers de hoogte van de ritprijs, maar deze reden is 2001 en 2000 vergeleken met 1999 minder belangrijk. Het gebruik van openbaar vervoer (12 procent) wordt in de vier grote steden vaker genoemd dan in de rest van Nederland.

---

17 | Belangrijkste redenen om geen gebruik van een taxi te maken

---

	2001	2000	1999
Bezit eigen auto	66%	60%	55%
Taxi is te duur	8%	9%	14%
Niet nodig/geen behoefte	6%	9%	7%
Gebruikt fiets of loopt	7%	6%	8%
Gebruikt openbaar vervoer	3%	6%	4%

Bron: NIPO, 2002

---

Drieënvijftig procent van de niet-gebruikers geeft aan bij een tariefverlaging de taxi naar alle waarschijnlijkheid wel (eens) te willen proberen (zie figuur 18). Dit geldt ook voor de autobezitters.

---

18 | Kans op gebruik taxi bij tariefverlaging

---

	2001	2000	1999
zeer groot	9%	14%	12%
groot	45%	38%	42%
klein	25%	33%	30%
zeer klein	19%	14%	15%
weet niet/geen opgave	2%	1%	1%

Bron: NIPO, 2002

---

De niet-gebruikers geven aan dat, wanneer ze bij verlaging van het taxitarief de taxi gaan gebruiken, dit vooral zullen doen om uit te gaan (72 procent)<sup>9</sup>. Daarnaast denkt men de taxi te gebruiken voor het privé vervoer van en naar het station (49 procent) of het vliegveld (37 procent) en voor bezoek aan familie (31 procent). Een toename van het taxigebruik voor uitgaansmotieven en naar het station zal vooral ten koste gaan van het gebruik van auto en fiets.

---

9            Verscheidene antwoorden mogelijk.



## 4 Kwaliteitsoordeel

Belangrijk onderdeel van de meting is het oordeel van de consument over het bestaande taxiaanbod. Door periodiek deze 'consumer satisfaction' te meten, verkrijgen we inzicht in de redenen voor het wel of niet gebruiken van een taxi. In deze paragraaf wordt het oordeel van de consument over het huidige taxiproduct gepresenteerd. Daarbij is onderscheid gemaakt naar 11 productkenmerken die tezamen de kwaliteit van het aanbod bepalen (zie tabel 19).

---

### 19 | Relevante productkenmerken

---

Responstijd <sup>10</sup>	Vriendelijkheid chauffeur
Rijtijd	Deelgebruik
Ritprijs	Telefonische bereikbaarheid centrale
Inzichtelijkheid tariefstructuur	Wijze van te woord staan door de centrale
Comfort/luxe voertuig	Klachtenafhandeling
Service door chauffeur	

---

Respondenten is gevraagd alle productkenmerken te beoordelen. Dus ook de kenmerken waar zij niet of nauwelijks ervaring mee hebben. De groep niet-gebruikers heeft uiteraard niet altijd een scherp beeld van de kwaliteit van het aangeboden taxiproduct. Desalniettemin is ook het oordeel van deze groep bijzonder interessant. Het geeft inzicht in hun perceptie (gevoelsmatige beoordeling) van de productkenmerken. Op basis van deze perceptie maken zij hun afweging en besluiten om geen gebruik te maken van de taxi.

De ervaring leert dat het oordeel van respondenten bij dit soort beoordelingen meestal rond de 7 ligt. Tweeën en drieën komen niet of nauwelijks voor, hetzelfde geldt voor negens en tienen. Bij de interpretatie van de resultaten gaat het dus vooral om de variatie rond dit fictieve gemiddelde.

---

<sup>10</sup> Onder responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het afgesproken en het werkelijke tijdstip van voorrijden (bij voortijdige reservering) of de tijd tussen de ritaanvraag en het voorrijden van de taxi (bij directe telefonische bestelling).

## 4.1 Beoordeling productkenmerken

Tabel 20 bevat een samenvattend overzicht van alle scores voor zowel gebruikers als niet-gebruikers op de diverse aspecten. We zien twee opvallende veranderingen in de waardering. Zowel de waardering voor de ritprijs en de inzichtelijkheid tariefstructuur zijn afgenomen in 2001 in vergelijking met voorgaande jaren. Tevens zien we een trend in een afname in de waardering voor de service door de chauffeur. We lichten de scores toe in het vervolg van deze paragraaf.

---

20 | Overzicht waarderingen 1999-2001

---

	Gebruikers			Niet-gebruikers		
	2001	2000	1999	2001	2000	1999
Responstijd	7,2	7,1	7,1	6,4	6,3	6,4
Rijtijd	7,6	7,8	7,8	7,0	7,0	7,1
Ritprijs	5,9	6,5	6,4	5,4	5,2	5,1
Inzichtelijkheid tariefstructuur	6,1	6,5	6,8	5,5	5,5	5,5
Comfort/luxe voertuig	7,8	7,9	7,9	7,5	7,6	7,6
Service door de chauffeur	7,4	7,6	7,7	7,2	7,4	7,2
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,8	7,8	7,3	7,2	7,3
Deelgebruik	5,7	5,8	6,0	5,4	5,1	5,2
Telefonische bereikbaarheid centrale	7,5	7,4	7,5	7,2	7,2	7,2
Wijze van te woord staan door centrale	7,4	7,6	7,5	7,2	7,2	7,2
Klachtenafhandeling	6,3	6,8	6,6	6,2	6,1	6,3

---

### *Responstijd*

De responstijd krijgt van alle taxigebruikers (light users en heavy users) een 7,2. Als we kijken naar de niet-gebruikers dan geven die een waardering van 6,4. Dit beeld komt overeen met voorgaande jaren.

Deeltaxisystemen kennen gemiddeld langere responstijden. Dit blijkt ook uit de waardering van deeltaxigebruikers. Zij geven over het algemeen een lager cijfer voor de responstijd (6,5) dan taxigebruikers die het voertuig niet met anderen deelden (7,2). Dit beeld komt overeen met voorgaande jaren.

### *Rijtijd*

De waardering voor de rijtijd is met 7,6 ongeveer gelijk aan die in 1999 en 2000.

Heavy users geven een iets lagere waardering dan voorgaande jaren. Er zijn hier geen significante verschillen tussen regio's en/of steden gesignaleerd.

Deeltaxigebruikers geven een iets lagere score (7,3) dan respondenten die de taxi voor zichzelf hadden (7,7). Dit is geen significant verschil. De verklaring hiervoor is dat

deeltaxipassagiers zijn ingesteld op het feit dat zij zelden via de kortste route worden vervoerd, maar omrijden om (mede)passagiers op te halen of af te zetten.

#### *Ritprijs*

Taxigebruikers waarderen de ritprijs met een 5,9. We zien hier een Significante daling ten opzichte van 2000. Niet-gebruikers geven de ritprijs met een 5,4 een lage waardering. Evenals in 1999 en 2000 zijn de tarieven voor hen dus een belangrijke 'dissatisfier'. In de vier grote steden is de waardering voor de ritprijs 5,6.

#### *Inzichtelijkheid tariefstructuur*

De inzichtelijkheid van de tariefstructuur van de taxi wordt door gebruikers met een 6,6 beoordeeld. Niet-gebruikers waarderen dit aspect met 5,5. Deze relatief lage waardering is opmerkelijk omdat het sinds 1 januari 2000 verplicht is om de tarieven binnen en buiten de taxi zichtbaar te hebben voor consumenten. Maar zoals eerder vermeld valt dit maar zeer weinig taxigebruikers op.

De deeltaxigebruikers zijn in 2001 positiever over dit aspect dan de groep gebruikers. Zij geven een 7,2. Dit is vergelijkbaar met 2000 maar lager dan in 1999 toen ze een 7,8 gaven.

#### *Comfort/luxe voertuig*

Over de kwaliteit van het voertuig zijn zowel gebruikers als niet-gebruikers goed te spreken net als voorgaande jaren. Gebruikers geven de taxi op dit aspect een 7,8. De 7,5 van de niet-gebruikers duidt erop dat de taxi ook voor mensen die er nog nooit in hebben gezeten een luxe imago heeft.

#### *Service door chauffeur*

Ook de serviceverlening door de chauffeur bij het in- en uitstappen wordt over het algemeen positief beoordeeld met 7,4. Met name mensen die de taxi juist vanwege deze service gebruiken (gezondheidsredenen, slecht ter been, invalide) geven hiervoor iets lagere waardering dan voorgaande jaren (7,6). De vier grote steden scoren iets onder het landelijk gemiddelde (7,2).

#### *Vriendelijkheid chauffeur*

Naast het verlenen van assistentie bij het in- en uitstappen heeft ook de opstelling van de chauffeur invloed op de waardering van het taxiproduct door de (potentiële) gebruikers. Vriendelijke, behulpzame chauffeurs dragen bij aan een goed imago van de taxi en vormen daarmee een stimulans voor meer taxigebbruik. De respondenten beoordelen de opstelling van de chauffeurs over het algemeen positief. Gebruikers geven hiervoor een 7,7. Niet-gebruikers geven hiervoor een 7,3. We zien bij deze waardering geen landelijke verschillen.

#### *Deelgebruik*

Kijkend naar gebruikers en niet-gebruikers (de hele populatie) krijgt deelgebruik een 5,7. Niet-gebruikers geven een lagere score met 5,4; gebruikers een 6,3.

Deeltaxigebruikers zijn, het meest positief over deelgebruik en geven een 7,0. De respondenten uit de vier grote steden stellen deelgebruik het minst op prijs. Zij waarderen dit aspect met een 5,4.

#### *Telefonische bereikbaarheid centrale*

De taxicentrale speelt een grote rol bij imagovorming over taxi. De centrale is veelal het eerste contact dat de klant met de taxi heeft. Een goede telefonische bereikbaarheid is daarbij van belang. Over het algemeen blijkt de bereikbaarheid van taxicentrales positief te worden beoordeeld. Gebruikers waarderen dit aspect met een 7,5, niet-gebruikers met een 7,2. De waardering voor de telefonische bereikbaarheid ligt in de vier grote steden iets lager dan gemiddeld met 7,2.

#### *Wijze van te woord staan centrale*

Ook over de wijze waarop aanvragen voor taxiriten worden afgehandeld, is men over het algemeen tevreden. Landelijk waardeert men dit met een 7,4. Evenals de bereikbaarheid van de centrales krijgt ook de wijze van te woord staan in de vier grote steden een iets lagere waardering met 7,2.

#### *Klachtenafhandeling*

De klachtenafhandeling krijgt van alle respondenten tezamen (gebruikers en niet-gebruikers) een 6,3. Dit beeld komt overeen met 1999 en 2000. In de vier grote steden ligt deze waardering met 6,0 lager dan landelijk. Het oordeel van respondenten die ooit daadwerkelijk een klacht hebben ingediend is hier belangrijk. Deze groep – die zich in principe een goed oordeel kan vormen over de klachtenafhandeling - waardeert deze met een 4,9. In totaal geeft een kwart (26 procent) van deze mensen die ooit een klacht indienden een 4 of lager.

#### *Algemeen oordeel over de taxi*

Het totaalcijfer dat men voor de taxi geeft is de laatste twee jaar vrijwel onveranderd (gebruikers: 7,3; niet-gebruikers<sup>11</sup>: 6,8). De groep taxigebruikers die uitgesproken ontevreden is (cijfer 5 of lager) is de jaren 2000 en 2001 vergeleken met 1999 lager en bedraagt 5 à 7 procent. Daartegenover staat dat ook de groep gebruikers die uitgesproken tevreden is (cijfer 8 of hoger) is gedaald. Ook in 2001 geven respondenten uit de 4 grote steden de taxi een lagere waardering dan respondenten uit de rest van het land.

Het algemeen oordeel (tevreden/ontevreden) van consumenten over de taxi wordt, naast de scores op de diverse kenmerken, bepaald door het belang dat consumenten hechten aan de verschillende kenmerken. Over de kwaliteit van de gebruikte voertuigen is de consument over het algemeen prima te spreken. Maar hoe belangrijk is de kwaliteit van het voertuig bij de beslissing om wel of niet een taxi te gebruiken?

---

<sup>11</sup> Dit zijn respondenten die aangaven de taxi in het jaar 2001 minder dan 1 keer te hebben gebruikt.

Met behulp van een enkelvoudige regressie-analyse<sup>12</sup> is vastgesteld welke aspecten het zwaarst meewegen bij het bepalen van de algemene tevredenheid of perceptie over de kwaliteit van het huidige taxiproduct. Figuur 21 geeft de uitkomsten van de regressieanalyse weer voor de groep heavy users. We zien hier geen verschillen met de scores van het jaar 2001.

21 | *Belang en tevredenheid productkenmerken (heavy users) 2001*

Mate van tevredenheid	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Op gemak voelen</li> <li>- Rijtijd</li> <li>- Comfort</li> <li>- Telefonische bereikbaarheid centrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vriendelijkheid chauffeur</li> <li>- Wijze te woord staan bij centrale</li> <li>- Serviceverlening chauffeur</li> </ul>
	Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzicht kosten</li> <li>- Onbekende passagiers aanwezig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responstijd</li> <li>- Klachtafhandeling</li> <li>- Prijs</li> </ul>
		Laag	Hoog

Figuur 21 geeft het belang en de tevredenheid aan voor de diverse productkenmerken voor de groep heavy users. De productkenmerken die rechtsboven staan acht de vaste gebruiker van relatief belang en hij is daar tevreden over. Hier worden onder andere de vriendelijkheid van de chauffeur en de manier van te woord staan bij de centrale genoemd. Het kwadrant rechtsonder verdient aandacht bij de ondernemers. Dit vindt de gebruiker belangrijk maar daar is hij minder tevreden over. Hier worden responstijd, prijs en klachtafhandeling genoemd.

De aanwezigheid van onbekende passagiers wordt enerzijds laag gewaardeerd maar anderzijds hechten gebruikers hier relatief weinig waarde aan.

We hebben bij de regressie-analyse gekozen voor de groep heavy users, omdat uit nadere analyse van de resultaten blijkt dat met name voor heavy users het totaal

<sup>12</sup> Een enkelvoudige regressie-analyse geeft weer in welke mate elk deelaspect afzonderlijk (ceteris paribus) van invloed is op het totaaloordeel. Daarnaast is met behulp van een stepwise regressie-analyse bekeken in welke mate de deelaspecten tezamen het totaaloordeel bepalen.

oordeel goed verklaard kan worden. Dit lijkt ook logisch, immers zij gebruiken de taxi het meest. De oordeelsvorming voor de light user en de non-users blijkt diffuser te zijn. Voor deze groepen is daarom minder sterk (maar nog steeds niet slecht) een relatie te leggen tussen het totaal oordeel en het oordeel van de onderdelen van de taxidienst. Uiteraard is het voor ondernemers, wanneer zij niet-gebruikers voor de taxi willen winnen, van belang om juist de perceptie van deze groep ten aanzien van de verschillende attributen te analyseren.

Gevraagd naar een totaalscore voor de taxi komen zowel gebruikers als niet-gebruikers uit op een positieve beoordeling. Van de taxigebruikers is viervijfde (81 procent) tevreden over de taxi (minimaal cijfer 7) en zeven procent ontevreden (cijfer 5 of lager). Van de niet-gebruikers is drieenzestig procent tevreden en negen procent ontevreden. In principe voldoet de taxi dus redelijk aan de wensen en eisen van de (potentiële) gebruikers. Dat er toch nog relatief weinig gebruik wordt gemaakt van de taxi heeft dus voor een deel andere oorzaken (zie paragraaf 3).

Wanneer respondenten die aangaven ontevreden te zijn over hun laatste taxirit gevraagd wordt wat daarvan de redenen zijn, wijzen zij ten eerste op de lange wachttijden (slechte telefonische bereikbaarheid en te laat komen van de taxi, samen 32 procent). Ten tweede noemt men het gedrag van de chauffeur (onvriendelijk, onbeschaafd, te hard rijden, rookt, samen 15 procent). Op de derde plaats komt dat men de rit te duur vindt (12 procent).

## Bijlagen

## Bijlage 1      Verantwoording consumentenonderzoek

Om vast te stellen of het gevoerde beleid de gewenste uitwerking heeft, richt de monitoringstudie zich ook op de vraagzijde van de taximarkt. Bij de telefonische enquête onder consumenten staan de perceptie en het gebruik van de taxi centraal. Er zijn zowel gesprekken gevoerd met heavy users (gebruiken de taxi meer dan 1 keer per maand) als met light users (minder dan 1 keer per maand) en non-users.

De gesprekken voor het onderzoek zijn middels telefonische ondervraging gehouden. Hierbij is gebruik gemaakt van het computergestuurde interviewsysteem van het NIPO. Dit systeem zorgt onder meer voor een nauwkeurige steekproefsturing en een juiste routing van de vragen. Een volledig random steekproef van telefoonnummers is gebruikt om een aselechte steekproef van Nederlandse huishoudens te trekken. Om een aselechte steekproef van personen te verkrijgen, wordt het interview afgenomen bij: "het jongst aanwezige mannelijke gezinslid van 16 jaar en ouder, indien deze persoon niet aanwezig is, met de jongst aanwezige vrouw van 16 jaar en ouder. Deze procedure voor respondentselectie levert bij personensteekproeven de beste weerspiegeling van de bevolkingsopbouw<sup>13</sup>.

Ongeveer de helft van de steekproef bestaat uit personen die in 2000 ook hebben meegewerkt aan het onderzoek. Vergelijking van de antwoordpatronen van deze groep met de gehele groep levert geen opmerkelijke verschillen in de antwoorden op.

Tabel 22 bevat een responsverantwoording.

---

### 22 | Beknopte responsverantwoording

---

	1999	% van totaal	2000	% van totaal	2001	% van totaal
Geslaagd	2001	26	2035	26	1998	25
Non-respons (geen gehoor/in gesprek/antwoordapp.)	1977	25	1805	23	1742	22
Non-respons: weigeringen (te druk/ziek/principeel)	3865	49	4067	51	4214	53
Totaal	7843	100	7909	100	7954	100

---

---

<sup>13</sup> Th. A. Hess: "Random individual samples within households or how inadequate methodologies lead to a waste of time and money." (Esomar: Davos 1994)



Beschouwen we respons als de verhouding tussen het aantal geslaagden gesprekken en het aantal weigeringen dan bedroeg de respons in 2001 34 procent.

De vragenlijst voor het consumentenonderzoek is opgenomen als bijlage.

## Bijlage 2 Vragenlijst consumentenonderzoek

### VRAAG 1

61L1

Goedenavond, u spreekt met .... van NIPO, het marktonderzoekinstituut. Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek naar de redenen waarom mensen wel of niet gebruik maken van een taxi.

Mag ik hierover een aantal vragen stellen aan het jongst aanwezige mannelijk gezinslid van 16 jaar of ouder.


(Enq.: indien niet aanwezig, vraag dan naar het jongst aanwezige vrouwelijk gezinslid van 16 jaar of ouder)

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Afspraak maken
- 3 ☐ Nee

### VRAAG 10m62L1

Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van een taxi in Nederland?

Dit kan zowel voor privé als zakelijke doeleinden zijn geweest.

- 1 ☐ Ja  
 GAAT DOOR MET VRAAG 40
- 2 ☐ Nee

### VRAAG 20

63L1

Heeft iemand anders in uw gezin in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van een taxi in Nederland?

Dit kan weer zowel voor prive als zakelijke doeleinden zijn geweest.

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee


GAAT DOOR MET VRAAG 166

### VRAAG 30

65L1

Zou ik dan degene mogen spreken die gebruik maakt van de taxi?

(Enq. vraag deze persoon aan de lijn)

- 1 ☐ Persoon komt aan de lijn  
 GAAT DOOR MET VRAAG 1
- 2 ☐ Afspraak maken
- 3 ☐ Weigering

#### VRAAG 40

66L1

Hoe vaak maakt u gemiddeld per jaar gebruik van een taxi?

Is dit ....

(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Meer keren per week
- 2 ☐ 1 keer per week
- 3 ☐ 2-3 keer per maand
- 4 ☐ 1 keer per maand
- 5 ☐ 6-11 keer per jaar
- 6 ☐ 1-5 keer per jaar
- 7 ☐ minder dan 1 keer per jaar
- 8 ☐ Weet niet

#### VRAAG 400

67L1

Als u gebruik maakt van de taxi, gebruikt u de taxi dan vanwege gezondheidsredenen? Met andere woorden, omdat u om gezondheidsredenen geen andere vervoermiddelen dan de taxi kunt gebruiken?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

#### VRAAG 401

68L1

Als u gebruik maakt van een taxi, bent u dan aangewezen op een taxi speciaal geschikt voor rolstoelvervoer?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

#### VRAAG 50

MEERVOUDIG

69L14

Ik noem u een aantal mogelijkheden waarvoor u de taxi kunt gebruiken.

Gebruikt u de taxi wel eens voor ....?

(Enq.: Lees op, meer antwoorden mogelijk.)

- 2 ☐ Zakelijk bezoek voor het werk
- 3 ☐ Vervoer van of naar station voor prive doeleinden
- 4 ☐ Vervoer van of naar station voor zakelijke doeleinden
- 5 ☐ Uitgaan (restaurant, cafe, discotheek, bioscoop, theater)
- 6 ☐ Bezoek aan familie, vrienden, kennissen
- 7 ☐ Vervoer van of naar luchthaven \ vliegveld
- 8 ☐ Uitstapje \ vakantie
- 9 ☐ Vervoer van of naar het werk
- 10 ☐ Bezoek aan tandarts, dokter, ziekenhuis
- 11 ☐ Winkelen, boodschappen doen
- 12 ☐ Vervoer van of naar school \ onderwijs
- 13 ☐ Nog anders, nl...
- 14 ☐ Weet niet \ wil niet zeggen

GAAT DOOR MET VRAAG 165

GAAT DOOR MET VRAAG 71

VRAAG 60 en 70 wordt gesteld voor elk genoemd doel

VRAAG 60

97L1

Hoe vaak maakt u gebruik van een taxi voor  
?

Is dit ....

(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Meer keren per week
- 2 ☐ 1 keer per week
- 3 ☐ 2-3 keer per maand
- 4 ☐ 1 keer per maand
- 5 ☐ 6-11 keer per jaar
- 6 ☐ 1-5 keer per jaar
- 7 ☐ minder dan 1 keer per jaar
- 8 ☐ Weet niet

VRAAG 70

98L1

Wanneer heeft u voor het laatst van een taxi gebruik gemaakt voor  
?

Is dit ....

(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Vandaag nog
- 2 ☐ In de afgelopen twee a drie dagen
- 3 ☐ In de afgelopen vier a zeven dagen
- 4 ☐ Langer dan een week, maar korter dan twee weken geleden
- 5 ☐ Langer dan twee weken, maar korter dan een maand geleden
- 6 ☐ Langer dan een maand, maar korter dan een kwartaal geleden
- 7 ☐ Langer dan een kwartaal geleden
- 8 ☐ Weet niet

#### VRAAG 75

ONDER CONTROLE VAN VRAAG Q55 W

INDIEN[ TELLER > 1 ]

123L2

Voor welk gebruiksdoel was de laatste taxirit die U maakte?

Was dat voor...?

(Enq: Lees op)

- 2 ☐ Zakelijk bezoek voor het werk
- 3 ☐ Vervoer van of naar station voor prive doeleinden
- 4 ☐ Vervoer van of naar station voor zakelijke doeleinden
- 5 ☐ Uitgaan (restaurant, cafe, discotheek, bioscoop, theater)
- 6 ☐ Bezoek aan familie, vrienden, kennissen
- 7 ☐ Vervoer van of naar luchthaven \ vliegveld
- 8 ☐ Uitstapje \ vakantie
- 9 ☐ Vervoer van of naar het werk
- 10 ☐ Bezoek aan tandarts, dokter, ziekenhuis
- 11 ☐ Winkelen, boodschappen doen
- 12 ☐ Vervoer van of naar school \ onderwijs
- 13 ☐ <Question 50>
- 14 ☐ Weet niet

GAAT DOOR MET VRAAG 180

#### VRAAG 80

127L1

De volgende vragen gaan over uw meest recente taxirit die u heeft ondernomen voor <doel>

Op welke dag van de week heeft u de laatste keer gebruik gemaakt van een taxi voor <doel>?

(Enq.: Lees op.)

- 1 ☐ Door de week (maandag tot en met vrijdag)
- 2 ☐ Vrijdagavond - Zaterdag
- 3 ☐ Zondag
- 4 ☐ Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 90

128L1

En op welk deel van de dag heeft u de laatste keer gebruik gemaakt van een taxi voor <doel>?

(Enq.: Lees op)

- 1 ☐ 's ochtends (tot 12.00)
- 2 ☐ 's middags (12.00 tot 18.00)
- 3 ☐ 's avonds (18.00 tot 23.00)
- 4 ☐ 's nachts (na 23.00)
- 5 ☐ Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 100

129L1

Heeft u de laatste keer de taxi gedeeld met onbekenden?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 110

130L1

Van welk soort taxi heeft u de laatste keer gebruik gemaakt voor <doel>?

Was dit een taxi waarbij u bent opgehaald vanaf een ophaaladres of waarbij u bent ingestapt op de standplaats of op straat?

- 1 ☐ Taxi besteld vanaf ophaaladres
- 2 ☐ Taxi waarbij u bent ingestapt op de standplaats of op straat

*Indien Q110,2*

#### VRAAG 111

Waren er meerdere taxi's aanwezig op de standplaats of op straat?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

*Indien Q111,1*

#### VRAAG 112

Bent u ingestapt in de taxi die vooraan stond?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

*Indien Q112,1*

#### VRAAG 113

Was dit de taxi die u het meest aantrekkelijk vond?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 115

131L1

Was dit dan een ..... ?

(Enq.: Lees 1-6 op, als de respondent niet zeker weet onder welke categorie de taxi valt, noteer dan bij code "anders" het precieze antwoord.)

- 1 ☐ Gewone taxi \ straattaxi
- 2 ☐ Treintaxi
- 3 ☐ Bedrijfstaxi
- 4 ☐ Taxi via abonnement
- 5 ☐ Taxi met speciaal tarief in het kader van WVG (Wet voorziening Gehandicapten)
- 6 ☐ Nog anders,nl...
- 7 ☐ Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 105

132L3

Hoe lang heeft u de laatste keer moeten wachten vanaf het moment dat u klaar stond om te vertrekken?

Als u het niet meer precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk te schatten.

(Enq.: noteer aantal minuten, indien direct op straat ingestapt type dan een 0 in)

#### VRAAG 1150

135L2

Hoe tevreden of ontevreden bent u over uw laatste taxirit?

U kunt dit aangeven in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10.

Als u zeer tevreden bent, geeft u een 10 of een 9, bent u ontevreden, dan geeft u een 1 of een 2. U kunt natuurlijk ook een cijfer hier tussenin geven.

- 1 ☐ 1 (zeer slecht \ zeer ontevreden)
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4
- 5 ☐ 5
- 6 ☐ 6
- 7 ☐ 7
- 8 ☐ 8
- 9 ☐ 9
- 10 ☐ 10 (uitmuntend \ zeer tevreden)
- 11 ☐ Weet niet \ geen opgave \ niet van toepassing

#### VRAAG 120

137L1

Hoe lang was de rit die u de laatste keer heeft afgelegd met de taxi voor <doel>?

(Enq.: Lees op.)

- 1 ☐ korter dan 5 kilometer
- 2 ☐ tussen de 5 en 10 kilometer
- 3 ☐ tussen de 10 en 15 kilometer
- 4 ☐ tussen de 15 en 20 kilometer
- 5 ☐ langer dan 20 kilometer
- 6 ☐ Weet niet \ geen opgave

Indien Q120, 5

#### VRAAG 125

Hoe lang was de rit dan naar schatting?

#### VRAAG 130

MEERVOUDIG

138L7

Heeft u de laatste keer voor <doel> naast de taxi nog gebruik gemaakt van andere vervoermiddelen?

Indien ja, welke vervoermiddelen?

- 1 ☐ Nee
- 2 ☐ Fiets \ bromfiets
- 3 ☐ Auto \ motor
- 4 ☐ Openbaar vervoer: tram, bus, metro
- 5 ☐ Openbaar vervoer: trein
- 6 ☐ Nog anders, nl...
- 7 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 140

145L1

Heeft u de laatste taxirit voor <doel>  
zelf betaald of zijn \ worden de kosten vergoed door bijvoorbeeld uw werkgever,  
de verzekeringsmaatschappij of iets dergelijks?

- 1 ☐ Zelf betaald
- 2 ☐ Kosten deels vergoed
- 3 ☐ Kosten geheel vergoed
- 4 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 1401

146L1

Heeft u onderhandeld over de prijs van deze laatste taxirit voor <doel>?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

VRAAG 150

MEERVOUDIG

147L9

Op welke wijze heeft u de laatste keer de taxirit voor <doel> betaald?  
Is dit .....

(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Contant
- 2 ☐ Per betaalcheque
- 3 ☐ Met pin
- 4 ☐ Met chip
- 5 ☐ Met creditcard
- 6 ☐ Afschrijven \ afstempelen op kaart, abonnement
- 7 ☐ Met (trein) kaartje
- 8 ☐ Niet van toepassing
- 9 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 155

156L1

Weet u nog wat u ongeveer voor deze rit betaald heeft?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

VRAAG 156

INDIEN[ Q155 , 1 ]

Hoeveel was dat dan?

Als u het niet meer precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk te schatten.

(Enq.: noteer dit bedrag in hele guldens)



**VRAAG 160**

MEERVOUDIG173L22

160L13

Waarom heeft u de laatste keer gebruik gemaakt van de taxi voor <doel>?

(Enq.: niet helpen, meer antwoorden mogelijk, type in in volgorde van antwoorden)

- 2 ☐ Veiligheid
- 3 ☐ Comfort en gemak
- 4 ☐ Vanwege gezondheidsredenen, slecht ter been, invalide
- 5 ☐ Niet of slecht te bereiken met openbaar vervoer
- 6 ☐ Vanwege tijdstip, rijdt nog geen openbaar vervoer o.i.d.
- 7 ☐ Onbekend met alternatieven openbaar vervoer \ gebrek aan informatie
- 8 ☐ Sluit altijd aan op de trein \ betrouwbaarheid reistijd
- 9 ☐ Vanwege snelheid
- 10 ☐ Vanwege bagage
- 11 ☐ Geen parkeerproblemen
- 12 ☐ Nog anders,...
- 13 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 165**

INDIEN[ Q10 , 1 ]

Ik noem u nu een aantal aspecten van een taxirit. Wilt u voor elk aspect aangeven hoe tevreden of ontevreden u hierover bent. U kunt dit aangeven in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10. Als u over een aspect zeer tevreden bent, geeft u een 10 of een 9, bent u over een aspect helemaal niet tevreden, dan geeft u een 1 of een 2. U kunt natuurlijk ook een cijfer hier tussenin geven.

**VRAAG 166**

INDIEN[ Q20 , 2 ]

Ik noem u nu een aantal aspecten van een taxirit. Wilt u voor elk aspect aangeven hoe goed of slecht u dit vindt. Probeert u altijd een antwoord te geven, ook al weet u het niet precies. U kunt misschien wel een inschatting geven. U kunt dit aangeven in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10. Als u een aspect zeer goed vindt, geeft u een 10 of een 9, vindt u over een aspect zeer slecht, dan geeft u een 1 of een 2. U kunt natuurlijk ook een cijfer hier tussenin geven.

#### VRAAG 171 wordt gesteld voor alle aspecten

207L2

- *Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat de bestelde taxi verschijnt?*
- *Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg <?>?*
- *Hoogte van de ritprijs?*
- *Inzicht in wat de rit gaat kosten \ wat een taxirit kost?*
- *Aanwezigheid van onbekende passagiers in de taxi?*
- *Comfort \ luxe van de auto?*
- *Serviceverlening door de chauffeur (helpt bijvoorbeeld bij instappen en \ inladen bagage)?*
- *Vriendelijkheid van de chauffeur?*
- *De mate waarin u zich op uw gemak voelt in de taxi?*
- *De telefonische bereikbaarheid van de centrale?*
- *De manier waarop u bij de centrale te woord bent gestaan?*
- *Klachtenafhandeling?*

Welk cijfer geeft u voor:

<aspect>

(Enq.: als men het echt niet weet, type dan 11.)

- 1 ☐ 1 (zeer slecht \ zeer ontevreden)
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4
- 5 ☐ 5
- 6 ☐ 6
- 7 ☐ 7
- 8 ☐ 8
- 9 ☐ 9
- 10 ☐ 10 (uitmuntend \ zeer tevreden)
- 11 ☐ Weet niet \ geen opgave \ niet van toepassing

#### VRAAG 180

231L2

*Gebruikers:*

Hoe tevreden of ontevreden bent u in het algemeen over de taxi?"

*Niet-gebruikers:*

Hoe goed of slecht vindt u de taxi in het algemeen?"

- 1 ☐ 1 (zeer slecht \ zeer ontevreden)
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4
- 5 ☐ 5
- 6 ☐ 6
- 7 ☐ 7
- 8 ☐ 8
- 9 ☐ 9
- 10 ☐ 10 (uitmuntend \ zeer tevreden)
- 11 ☐ Weet niet \ geen opgave \ niet van toepassing

#### VRAAG 1800

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1150 , 1 TO 5 \ Q1150 < Q180 & ( Q1150 , 1 TO 10 & Q180 , 1 TO 10 ) ]

233L30

Kunt u toelichten waarom u minder tevreden bent over uw laatste taxirit?

(Enq.: deze vraag wordt gesteld indien de respondent de laatste taxirit (vraag 1150) lager beoordeelt dan de taxi in het algemeen (vraag 180) of als men de laatste taxirit sowieso onvoldoende beoordeelt.)

(Enq.: antwoord kort en bondig noteren)

#### VRAAG 1801

263L1

Heeft u wel eens een klacht willen indienen over taxivervoer?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

#### VRAAG 1802

INDIEN[ Q1801 , 1 ]

264L1

Heeft u toen ook daadwerkelijk een klacht ingediend?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

#### VRAAG 18001

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1802 , 1 ]

265L7

Waar heeft u deze klacht ingediend?

(Enq.: meer antwoorden mogelijk)

- 1 ☐ Bij taxibedrijf
- 2 ☐ Bij politie
- 3 ☐ Bij NS \ Spoorwegen
- 4 ☐ Bij vergunning verleners
- 5 ☐ Bij provincie
- 6 ☐ Nog anders, nl...
- 7 ☐ Weet niet meer

**VRAAG 1803**

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1802 , 2 ]

272L7

Waarom heeft u toen geen klacht ingediend?

(Enq.: meer antwoorden mogelijk)

- 1 ☐ Wist niet waar ik de klacht kon indienen
- 2 ☐ Durfde niet in te dienen
- 3 ☐ Was toch niet nodig
- 4 ☐ Vergeten
- 5 ☐ Te ingewikkeld
- 6 ☐ Nog anders, nl...
- 7 ☐ Weet niet meer

**VRAAG 1804**

279L1

Is het u wel eens overkomen dat u een taxi wilde gebruiken, maar geen taxi of niet snel genoeg een taxi kon krijgen?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

**VRAAG 1805**

INDIEN[ Q1804 , 1 ]

Hoe vaak is u dit overkomen in de afgelopen 12 maanden?

**VRAAG 1806**

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1804 , 1 ]

282L8

Op welke dag is u dit overkomen?

(Enq.: meer antwoorden mogelijk)

(Enq.: Lees op)

- 1 ☐ Door de week (maandag tot en met vrijdag)
- 2 ☐ Vrijdagavond - Zaterdag
- 3 ☐ Zondag
- 4 ☐ Feestdagen
- 5 ☐ Weet niet

**VRAAG 18061**

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1804 , 1 ]

290L8

Op welk moment is u dit overkomen?

(Enq.: meer antwoorden mogelijk)

(Enq.: Lees op)

- 1 ☐ Overdag (06.00-18.00)
- 2 ☐ 's Avonds (18.00-24.00)
- 3 ☐ 's Nachts (24.00-06.00)
- 4 ☐ weet niet

**VRAAG 1807**

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q1804 , 1 ]

298L30

Waar, in welke plaats is u dit de laatste keer overkomen ?

**VRAAG 190**

INDIEN[ Q10 , 1 ]

328L1

Belt u altijd hetzelfde taxibedrijf, of maakt u gebruik van verschillende taxibedrijven?

- 1 ☐ Belt altijd hetzelfde taxibedrijf
- 2 ☐ Maakt gebruik van verschillende taxibedrijven
- 3 ☐ Niet van toepassing, belt nooit
- 4 ☐ Weet niet \ geen opgave

Indien Q190,1

**VRAAG 195**

Waarom kiest u altijd hetzelfde taxibedrijf?

**VRAAG 200**

329L1

Kent u taxibedrijven bij u in de regio, al is het maar van naam?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet

**VRAAG 210**

330L1

Hoe goed of slecht bent u in staat om de kosten van een taxirit in te schatten?  
(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Zeer goed
- 2 ☐ Goed
- 3 ☐ Slecht
- 4 ☐ Zeer slecht
- 5 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 220**

331L1

Zoals u misschien weet is de prijs van een taxirit opgebouwd uit een eerste aanslag, een kilometertarief en een wachttarief. Is het u opgevallen dat de tarieven nu BUITEN op de taxi te zien zijn?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 221

331L1

En is het u opgevallen dat deze tarieven nu ook van BINNEN in de taxi te zien zijn?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 225

Sinds 1 januari 2000 dient iedere taxichauffeur over een chauffeurspas te beschikken. Een chauffeurspas is een pas met daarop de foto, naam en enige gegevens van de chauffeur. Deze pas dient zichtbaar in de taxi te zijn aangebracht. Is deze chauffeurspas u weleens opgevallen?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ Weet niet \ geen opgave

VRAAG 230

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q20 , 2 ]

332L9

Waarom maakt u geen gebruik van een taxi? En waarom nog meer niet?  
(Enq.: niet helpen, goed doorvragen, meer antwoorden mogelijk)

- 1 ☐ Bezit eigen auto
- 2 ☐ Taxi is te duur
- 3 ☐ Gebruikt de fiets of loopt
- 4 ☐ Gebruikt openbaar vervoer
- 5 ☐ Niet nodig \ geen behoefte aan
- 6 ☐ Voldoende alternatieven
- 7 ☐ Voel me onveilig \ ongemakkelijk in een taxi
- 8 ☐ Nog anders,nl...
- 9 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 240**

ONDER CONTROLE VAN VRAAG Q230 W

INDIEN[ Q20 , 2 &amp; TELLER &gt; 1 ]

341L1

Welke van deze redenen is voor u het meest belangrijk om geen gebruik te maken van een taxi?

(Enq.: Lees op, slechts één antwoord mogelijk)

- 1 ☐ Bezit eigen auto
- 2 ☐ Taxi is te duur
- 3 ☐ Gebruikt de fiets of loopt
- 4 ☐ Gebruikt openbaar vervoer
- 5 ☐ Niet nodig \ geen behoefte aan
- 6 ☐ Voldoende alternatieven
- 7 ☐ Voel me onveilig \ ongemakkelijk in een taxi
- 8 ☐ <Question 230>
- 9 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 250**

INDIEN[ Q240 , 2 \ Q230 , 2 ]

342L1

Als het taxitarief lager zou zijn, hoe groot is dan de kans dat u in de toekomst wel eens gebruik gaat maken van een taxi?

(Enq.: lees op)

- 1 ☐ Zeer groot
- 2 ☐ Groot
- 3 ☐ Klein
- 4 ☐ Zeer klein
- 5 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 260**

MEERVOUDIG

INDIEN[ Q250 , 1 , 2 ]

343L15

Voor welke van de volgende mogelijkheden zult u de taxi dan gaan gebruiken?

(Enq.: Lees op, meer antwoorden mogelijk.)

- 2 ☐ Zakelijk bezoek voor het werk
- 3 ☐ Vervoer van of naar station voor prive doeleinden
- 4 ☐ Vervoer van of naar station voor zakelijke doeleinden
- 5 ☐ Uitgaan (restaurant, cafe, discotheek, bioscoop, theater)
- 6 ☐ Bezoek aan familie, vrienden, kennissen
- 7 ☐ Vervoer van of naar luchthaven \ vliegveld
- 8 ☐ Uitstapje \ vakantie
- 9 ☐ Vervoer van of naar het werk
- 10 ☐ Bezoek aan tandarts, dokter, ziekenhuis
- 11 ☐ Winkelen, boodschappen doen
- 12 ☐ Vervoer van of naar school \ onderwijs
- 13 ☐ Nog anders, nl...
- 14 ☐ Weet niet

GAAT DOOR MET VRAAG 272

**VRAAG 271 wordt gesteld voor elk genoemd doel**

360L2

U geeft aan dat u misschien gebruik gaat maken van de taxi voor <doel>.  
Welk vervoermiddel gebruikt u nu voor <doel>?

- 2 ☐ fiets \ snorfiets
- 3 ☐ brommer
- 4 ☐ motor
- 5 ☐ bus
- 6 ☐ trein
- 7 ☐ bestuurder van auto
- 8 ☐ passagier in een personenauto
- 9 ☐ openbaar vervoer: bus, tram, metro
- 10 ☐ openbaar vervoer: trein
- 11 ☐ taxi
- 12 ☐ te voet \ lopend
- 13 ☐ Weet niet \ geen opgave

**VRAAG 273**

Heeft u in de afgelopen 12 maanden weleens gebruik gemaakt van een taxi in tenminste een van de vier grote steden, zijnde Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht?

Dit kan weer zowel voor prive als zakelijke doeleinden zijn geweest.

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

**VRAAG 275**

Tot slot nog een paar achtergrondvragen.

**VRAAG 280**

MEERVOUDIG

384L13

Met welk van deze vervoermiddelen verplaatst u zich binnen uw eigen gemeente?

(Enq: Lees op:)

- 2 ☐ Per fiets \ snorfiets
- 3 ☐ Per brommer
- 4 ☐ Per motor
- 5 ☐ Per bus
- 6 ☐ Per trein
- 7 ☐ Als bestuurder van auto
- 8 ☐ Als passagier in een personenauto
- 9 ☐ Per openbaar vervoer: bus, tram, metro
- 10 ☐ Per openbaar vervoer: trein
- 11 ☐ Per taxi
- 12 ☐ Te voet \ lopend
- 13 ☐ Weet niet \ geen opgave



**VRAAG 340**

397L1

Zijn er in dit huishouden een of meer auto's aanwezig? Indien ja, hoeveel?

- 0 ☐ Geen auto in huishouden
- 1 ☐ Een auto
- 2 ☐ Twee auto's
- 3 ☐ Drie of meer auto's
- 4 ☐ Geen opgave

**VRAAG 350**

398L1

Bent u zelf in bezit van een rijbewijs?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

**VRAAG 290**

399L1

Enq.: noteer geslacht

- 1 ☐ Man
- 2 ☐ Vrouw

**VRAAG 300**

MINIMUM WAARDE 16

400L2

Wat is uw leeftijd?

**VRAAG 310**

HELP SCHERM1

402L1

Wat is de HOOGST genoten opleiding van de HOOFDKOSTWINNER?

Enq. Met de Help-toets krijgt u de bij deze vraag behorende uitleg

- 1 ☐ Lager onderwijs (alleen lagere school, LAVO, VGLO)
- 2 ☐ Lager beroeps onderwijs (LBO, LTS, ITO, LEAO, Huishoudschool, Lagere Landbouwschool, etc.)
- 3 ☐ Middelbaar algemeen onderwijs (MAVO, IVO, MULO, ULO, 3 jaar HBS)
- 4 ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, (voor '68:UTS), MEAO, etc.)
- 5 ☐ Hoger algemeen onderwijs (HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, MMS, HBS, Lyceum)
- 6 ☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, (voor '57:MTS), HEAO, etc.)
- 7 ☐ Wetenschappelijk onderwijs (Universitair onderwijs, doctoraal opleiding, TH, etc.)
- 8 ☐ Weet niet \ wil niet zeggen

**VRAAG 320**

403L1

Bent u op dit moment werkzaam als zelfstandige, bij de overheid of ergens anders in loondienst?

- 1 ☐ Zelfstandig werkzaam
- 2 ☐ Werkzaam bij de overheid
- 3 ☐ Ergens anders in loondienst
- 4 ☐ Niet werkzaam, geen werkkring
- 5 ☐ Weet niet \ wil niet zeggen

A GAAT DOOR MET VRAAG 330

VRAAG 325

404L2

Wat is \ was het beroep van de hoofdkostwinner?

(ENQ.: Lees 1 t/m 13 op)

Is dat ....

- 1 ☐ Bedrijfshoofd of directeur bij een bedrijf met 10 of meer werknemers
- 2 ☐ Bedrijfshoofd of directeur bij een bedrijf met minder dan 10 werknemers
- 3 ☐ Zelfstandig beoefenaar van hoger vrij beroep
- 4 ☐ Zelfstandige boer of tuinder
- 5 ☐ Hogere employe
- 6 ☐ Middelbare employe
- 7 ☐ Lagere employe
- 8 ☐ Geschoolde handarbeider
- 9 ☐ Ongeschoolde handarbeider
- 10 ☐ Gepensioneerd
- 11 ☐ Werkloos, arbeidsongeschikt
- 12 ☐ Student \ scholier
- 13 ☐ Huisvrouw
- 18 ☐ Nooit betaald werk gehad
- 19 ☐ Weet niet \ wil niet zeggen

VRAAG 326

INDIEN[ Q325 , 10 TO 13 ]

406L2

Wat was het LAATST UITGEOEFENDE beroep van de hoofdkostwinner?

- 1 ☐ Bedrijfshoofd \ directeur bij bedrijf met 10 of meer werknemer
- 2 ☐ Bedrijfshoofd \ directeur bij bedrijf met 9 of minder werknemers
- 3 ☐ Zelfstandige beoefenaar hoger vrij beroep, zoals bijv. dokter, advocaat
- 4 ☐ Zelfstandige boer of tuinder
- 5 ☐ Hogere employe
- 6 ☐ Middelbare employe
- 7 ☐ Lagere employe
- 8 ☐ Geschoolde handarbeider
- 9 ☐ Ongeschoolde handarbeider
- 10 ☐ Weet niet \ wil niet zeggen

VRAAG 330

Wat is uw postcode?

VRAAG 3501

414L1

Mogen wij uw gegevens gebruiken om u eventueel in de toekomst nog eens te benaderen

over dit onderwerp?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

VRAAG 997

415L1

Dit was mijn laatste vraag, hartelijk bedankt voor uw medewerking.

(Enq: type een 1 in)

1 ☐ interview was geslaagd

EINDE GESPREK, GEGEVENS WORDEN BEWAARD

VRAAG 999

417L1

Er zijn voldoende interviews gehouden, ik heb nu verder geen vragen meer voor U. Hartelijk bedankt voor de medewerking.

(Enq: type een 3 in)

3 ☐ stratificatie cel vol

### Bijlage 3      Verdeling van de steekproef over de grote steden, steden en platteland.

Tot op heden werken taxi's in Nederland binnen, voor dit doel geformuleerde, taxi-regio's. Deze regio-indeling is niet bruikbaar als uitgangspunt voor het onderzoek aangezien hiervan geen exacte postcodes bekend zijn. Zonder postcodes van deze gebieden is een stratificatie naar deze regio's niet mogelijk.

In 1997 heeft het onderzoek plaatsgevonden op basis van stratificatie naar de Nielsen regio's. Sinds de meting van 1999 is ervoor gekozen een indeling te maken naar grote steden (i.c. Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht), steden en platteland.

In de rapportage wordt tevens dit onderscheid gemaakt naar grote steden, steden en platteland. Dit onderscheid is intuïtief eenvoudig te maken. Voor het onderzoek was het echter noodzakelijk expliciete grenzen te trekken. Hierbij is gebruik gemaakt van de stedelijkheidsindeling vastgesteld door het CBS. Deze indeling maakt een onderscheid in 5 klassen van gemeenten en is gebaseerd op het aantal adressen per km<sup>2</sup>. Tabel 23 geeft een overzicht van de definitie van de indeling.

---

#### 23 | Stedelijkheidsindeling CBS

---

Klasse	definitie
1	$\geq 2.500$ adressen/km <sup>2</sup>
2	1.500 - 2.500 adressen/km <sup>2</sup>
3	1.000 - 1.500 adressen/km <sup>2</sup>
4	500 – 1.000 adressen/km <sup>2</sup>
5	$< 500$ adressen/km <sup>2</sup>

---

Voor het onderzoek zijn alle postcodes met stedelijkheid 4 en 5 gerekend tot het platteland. De grotere gemeenten die hierbij tot platteland worden gerekend zijn onder meer: Langedijk, Alkemade, Wijk bij Duurstede, Oisterwijk, St. Michielsgestel (behoren allen tot stedelijkheidsgraad 4). Alle overige postcodes die niet tot de grote steden behoren zijn gerekend tot steden. De kleinere gemeenten die nu als steden worden aangemerkt zijn onder meer: Heerhugowaard, Noordwijk, IJsselstein, Dongen, Valkenswaard (behoren elk tot stedelijkheidsgraad 3).

## Bijlage 4      Begrippenlijst

Beladingsgraad (beladen/onbeladen)	Het deel van de totale voertuigkilometers dat een taxi met één of meer klanten rijdt.
Belwerk	Taxiwerk waar een telefonische aanvraag aan vooraf gaat. Hoewel het zowel om straat- als contractwerk kan gaan, wordt belwerk in de regel gebruikt als aanduiding binnen het straatwerk (ter onderscheiding van het opstapwerk).
Bezettingsgraad	Gemiddelde bezetting van een taxivoertuig tijdens de beladen kilometers. Dit duidt op het gemiddeld aantal personen dat per beladen kilometer in de taxi zit.
Centrale	Een organisatie die voor aangesloten taxibedrijven ritaanvragen opneemt en ritten uitgeeft.
Chauffeurspas	Een persoonsgebonden chauffeurspas die voor de passagier goed zichtbaar in de taxi moet zijn bevestigd.
Conjunct onderzoek	Onderzoeksmethodiek om preferenties van consumenten ten aanzien van diverse producteigenschappen vast te stellen.
Contractwerk	Taxivervoer dat gedurende een bepaalde periode meermalen wordt verricht tegen een schriftelijk overeengekomen tarief.
De Boer regeling	Subsidieregeling voor decentrale overheden, bedoeld voor infrastructurele aanpassingen onder de 25 miljoen gulden. Aanpassing van taxistandplaatsen komt hiervoor in aanmerking.
Deeltaxi	Taxivorm waarbij meerdere, onafhankelijk reizende en onafhankelijk betalende passagiers een taxi delen.
Eigen rijder	Taxionderneming met één vergunde taxi. Hierbij kan het theoretisch voorkomen dat meer dan één chauffeur op één taxi rijdt.
FIFO	First in, first out. Toerbeurtverdeling waarbij de taxi die het langst op een standplaats staat te wachten (first in), het eerst recht heeft op nieuwe klanten (first out) .
Gebruiker	Consument die in de afgelopen 12 maanden minimaal één keer een taxi heeft gebruikt
Gootopstelling	Standplaatsopstelling waarbij taxi's achter elkaar staan te wachten en door de fysieke opstelling alleen de eerste auto de rij kan verlaten
IVW	Inspectie Verkeer en Waterstaat; een uitvoeringsdienst van het ministerie van Verkeer en Waterstaat die wat betreft het taxivervoer belast is met vergunningverlening (sector Marktordening) en handhaving (sector Handhaving). (voorheen vielen deze taken onder RVI)

KNV	Koninklijk Nederlands Vervoer
'Lust'veervoer	Typologie voor taxigebruik met voornamelijk sociaal-recreatief karakter. Tegenhanger van 'must'veervoer.
'Must'veervoer	Typologie voor taxigebruik met een in hoofdzaak medisch karakter, waarbij de gebruikers door lichamelijke en/of geestelijke omstandigheden zijn aangewezen op de taxi.
Nevenactiviteiten	Activiteiten die taxiondernemingen uitvoeren naast de taxi-activiteiten
Nielsen indeling	Een in onderzoek veel gebruikte indeling van Nederland in 5 (Nielsen-5) of 7 (Nielsen-7) regio's.
Niet-gebruiker	Consument die de afgelopen 12 maanden geen taxi heeft gebruikt
OVG	Onderzoek verplaatsingsgedrag. Dit is een grootschalig onderzoek naar het verplaatsingsgedrag van de Nederlandse bevolking, tweejaarlijks uitgevoerd en gepubliceerd door het CBS
Opstapwerk	Onderdeel van het straatwerk. Opstapwerk betreft taxiwerk vanaf standplaatsen waarbij mensen zonder aankondiging vooraf van een taxi gebruik maken (kan ook via handopsteken).
Penetratiegraad	Aantal mensen (in relatie tot de totale populatie) dat in een bepaalde periode de taxi minimaal één keer heeft gebruikt (in dit onderzoek is die periode 12 maanden).
RDW	Dienst Wegverkeer
Reizigerskilometer	Eenheid voor de vervoerprestatie die ontstaat wanneer een reiziger één kilometer aflegt.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het aanvragen van een taxi en het moment van voorrijden.
Rolstoelvervoer	Vervoer van passagiers in een rolstoel.
RVI	Zie IVW
Straatwerk	Al het taxiwerk dat niet volgens een contract wordt verricht. Het betreft zowel belwerk als opstapwerk.
Tariefstructuur	De wijze waarop de prijs van een taxirit in straatwerk is opgebouwd. Traditioneel bestaat de tariefstructuur uit drie elementen: de eerste aanslag, een kilometertarief en een wachttarief. Samen met de ritkarakteristieken vormen deze elementen de basis voor de prijsopbouw en de prijsopbouw.
Wagenuren	Het aantal uren dat een taxivoertuig wordt ingezet voor taxivervoer. Dit is inclusief de uren gemoeid met aanrijden, afrijden en wachten op de volgende rit.