

Evaluatie taxitariefstructuur

Rapportage mid-term review

Ronald van der Mark
Rolf Schooleman
Gijs Scheepers
Rachel Beerepoot

15 januari 2009

Evaluatie taxitariefstructuur taxi

Rapportage Mid-term review

Inhoud	Pagina
Managementsamenvatting	1
1. Inleiding	6
1.1 Een nieuwe taxitariefstructuur voor meer transparantie en keuzevrijheid voor consumenten	6
1.2 Inzicht is gewenst in de effecten van de tariefstructuurwijziging	7
1.3 Kenmerken van de MTR	8
1.4 De MTR wordt aan de hand van indicatoren uitgevoerd	8
1.5 Leeswijzer	10
2. Methodologische verantwoording	11
2.1 Methodologie consumentenonderzoek	11
2.2 Methodologie taxibedrijvenonderzoek	13
2.3 Invloed van het moment van de MTR op het doel van de MTR	16
2.4 Mogelijke invloeden op de resultaten van de MTR	16
3. Resultaten consumentenonderzoek	19
3.1 Het taxigebruik	19
3.2 Kwaliteitsoordeel	23
3.3 Voorspelbaarheid van de ritprijs	31
3.4 Keuzevrijheid tussen taxi's	36
3.5 Samenvatting bevindingen consumentenonderzoek	37
3.6 Mate waarin beleidsdoelen zijn bereikt	40
4. Resultaten taxibedrijvenonderzoek	41
4.1 Tarieven	41
4.2 Omzet	45
4.3 Praktijkgedrag taxibedrijven	54
4.4 Naleving regels	58
4.5 Samenvatting bevindingen taxibedrijvenonderzoek	60
4.6 Mate waarin beleidsdoelen zijn bereikt	65

Managementsamenvatting

Evaluatie van de nieuwe taxitariefstructuur

Vanaf 1 januari 2007 is in Nederland een nieuwe taxitariefstructuur geïntroduceerd, welke per 1 februari 2008 voor iedere straattaxi verplicht is (in de eerste Bijlage is een overzicht gegeven van de kenmerken van de oude en de nieuwe taxitariefstructuur). Met de invoering van een nieuwe tariefstructuur is het volgende beoogd:

1. De consument kan voorafgaand aan een taxirit een redelijk nauwkeurige voorspelling maken van de ritprijs;
2. Door het verbeteren van de onderlinge vergelijkbaarheid en presentatie, kan de consument een keuze voor een bepaalde taxi en tussen verschillende tariefaanbiedingen maken.

De doelen van de nieuwe taxitariefstructuur zijn hiermee hoofdzakelijk gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het taxiproduct voor de klant, maar er is ook een aantal neveneffecten voorzien die gericht zijn op de taxibedrijven:

3. Wegnemen van de 'behoefte' van taxibedrijven om korte ritten te weigeren, door taxibedrijven zelf o.a. de hoogte van het starttarief te laten bepalen;
4. De nieuwe tariefstructuur met daarbij ingestelde maximumtarief dient een omzetneutraal effect te hebben. Op langere termijn: positieve inkomenseffecten voor straattaxibedrijven doordat consumenten meer gebruik gaan maken van de taxi.

Vanuit de politiek en de taxibranche zijn er twijfels geuit of met de voorgestelde maatregelen de beoogde doelen bereikt zullen worden. Daarom heeft voormalig Minister van Verkeer en Waterstaat Peijs toegezegd om 1 jaar na de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur een evaluatie uit te voeren naar de effecten van de nieuwe taxitariefstructuur en hierover te rapporteren aan de Tweede Kamer. In de effectenmeting staat de volgende probleemstelling centraal:

Worden met de invoering van de nieuwe tariefstructuur voor het taxivervoer de gestelde (beleids)doelen bereikt en welke effecten heeft de invoering van de nieuwe tariefstructuur voor taxiklanten en taxiondernemingen?

Effectenmeting onder consumenten en taxibedrijven

De effectenmeting onder consumenten en taxibedrijven bestaat uit een 0-meting, een mid-term review (MTR) en een 1-meting.

De 0-meting is in januari 2008 uitgevoerd en had als doel de situatie te schetsen ten tijde van de *oude* tariefstructuur. De MTR richt zich volledig op de effecten van de *nieuwe* taxitariefstructuur.

De MTR is uitgevoerd 7 maanden nadat op 1 februari 2008 de nieuwe taxitariefstructuur definitief en verplicht door taxibedrijven moest worden gehanteerd.

De 1-meting wordt begin 2009 uitgevoerd, precies 1 jaar na de 0-meting.

In de voorliggende rapportage zijn de resultaten van de MTR opgenomen en worden deze vergeleken met de resultaten van de 0-meting.

Opgemerkt wordt dat de resultaten van de MTR betrekking hebben op zeven maanden (in 2008) en die van de 0-meting op een heel jaar (in 2007). Voor zowel het consumentenonderzoek als het taxibedrijvenonderzoek zijn hierdoor de gemeten effecten van de 0-meting en MTR niet altijd vergelijkbaar.

Bij de vergelijking van de resultaten van de MTR met de resultaten van de 0-meting speelt de vraag of er een causaal verband is tussen de gemeten effecten en de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur. Hierbij is het van belang te beseffen dat naast de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur, een aantal factoren van invloed kunnen zijn geweest op de gemeten ontwikkelingen:

- Extra toezicht van de Inspectie Verkeer en Waterstaat op het naleven van de nieuwe taxitariefstructuur regels;
- Communicatie rondom de invoering nieuwe taxitariefstructuur;
- Afname horecabezoek door rookverbod in de horeca;
- Economische ontwikkelingen;
- Maatregelen ter verhoging van de kwaliteit van het straattaxivervoer door gemeenten.

Belangrijkste resultaten consumentenonderzoek

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste in het consumentenonderzoek van de MTR gemeten effecten weergegeven, voor die gevallen waarbij er sprake is van een verandering ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 1: In MTR gemeten veranderingen ten opzichte van 0-meting (consumentenonderzoek)

Resultaten consumentenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
<i>Kwaliteitsoordeel</i>		
• Fooigedrag	Fooigedrag van 78% van de consumenten is gelijk gebleven. 20% geeft minder fooi hoofdzakelijk vanwege het duur(der) vinden van de ritprijs.	Afname fooi
<i>Voorspelbaarheid van de ritprijs</i>		
• Bekendheid met nieuwe taxitariefstructuur	23% van de respondenten is bekend met de nieuwe taxitariefstructuur.	Toename
• Transparantie tarieven	37% van de taxigebruikers is het (helemaal) oneens met de stelling dat hij/zij van te voren weet wat een taxirit gaat kosten. Voor de niet-taxigebruikers betreft dit 55%.	Toename inzicht vooraf in kosten taxirit voor niet-taxigebruikers

Onderstaand volgt een korte toelichting op deze gemeten effecten en wordt inzicht gegeven in de factoren die hierin mogelijk een rol hebben gespeeld.

Kwaliteitsoordeel

Ten aanzien van de ontwikkeling van het kwaliteitsoordeel zijn in de MTR over het algemeen vergelijkbare resultaten gevonden als in de 0-meting. Wel geeft 20% van de taxigebruikers aan minder fooi te geven ten opzichte van vorig jaar. De voornaamste reden hiervoor is dat de taxi duur(der) wordt bevonden.

Voorspelbaarheid van de ritprijs

De bekendheid van consumenten met de nieuwe tariefstructuur is iets toegenomen. Ook is geconstateerd dat de niet-taxigebruikers aangeven beter te weten wat een taxirit gaat kosten. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de mediacampagne over de nieuwe taxitariefstructuur en de uitgebreide berichtgeving in de media rondom de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

Voor de overige indicatoren geldt dat er geen verandering is geconstateerd ten opzichte van de 0-meting of dat er nog geen vergelijking mogelijk is tussen de resultaten van de 0-meting en de MTR. In paragraaf 3.5 is een compleet overzicht van de belangrijkste in het consumentenonderzoek van de MTR gemeten effecten opgenomen.

Belangrijkste resultaten taxibedrijvenonderzoek

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste in het taxibedrijvenonderzoek van de MTR gemeten effecten weergegeven, voor die gevallen waarbij er sprake is van een verandering ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 2: In MTR gemeten veranderingen ten opzichte van 0-meting (taxibedrijvenonderzoek)

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
<i>Tarieven</i>		
• Gemiddelde ritprijs	Reguliere taxi: € 13,48 (stadsrit). Taxibusje: € 18,08 (stadsrit).	Afname Afname
<i>Omzet</i>		
• Gemiddelde omzet per straattaxibedrijf:	€ 35.000 in de eerste 7 maanden van 2008 (€56.400 geëxtrapoleerd naar 12 maanden).	Afname
• Dag- en nachtomzet	37% geeft een daling van de dagomzet aan. 21% geeft toename van de dagomzet aan. 24% geeft een daling van de nachtomzet aan. 11% geeft een toename van de nachtomzet aan.	Meer taxibedrijven geven een daling dan een toename van de dag- en nachtomzet aan
• Ritafstanden:	42% van de taxibedrijven stelt dat een substantieel deel van ritten minder dan 2 kilometer betreft. Respectievelijk 14% en 11% van de taxibedrijven geeft aan dat een 'substantieel' aantal en 'veel' ritten meer dan 20 km bedraagt.	Toename aantal korte ritten (kleiner dan 2 kilometer) Toename aandeel van de ritten van 20 km en meer
• Taxibedrijven met een vergunning:	5.326 taxibedrijven. Landelijk: + 2,9% (aantal: + 150). Vier grote steden: + 10,7% (aantal: + 240). Overige steden: - 16,5% (aantal: -276). Platteland: +14,8% (aantal + 187).	Landelijk toename G4 toename Overige steden afname Platteland toename

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Bedrijfsgrootte:	Overige steden: Gemiddeld 11,1 medewerkers en 5,4 voertuigen. Platteland: Gemiddeld 14,1 medewerkers en 10,4 voertuigen.	Overige steden, toename aantal medewerkers, afname aantal voertuigen Platteland, vergelijkbaar aantal medewerkers, afname aantal voertuigen
<i>Praktijkgedrag taxiondernemingen</i>		
• Tariefstelling ten opzichte van het maximumtarief	Regulier: Gemiddeld starttarief regulier vervoer ligt 5% onder het maximum. Busje: Gemiddeld starttarief regulier vervoer ligt 10% onder het maximum.	Toename Toename
• Aantal taxi's op standplaats:	6,7 taxi's zijn gemiddeld aanwezig op een standplaats in de vier grote steden. (Amsterdam 7,7; Utrecht 6,2; Den Haag 7,3; Rotterdam 5,7).	Afname
<i>Naleving regels</i>		
• Aanwezigheid tariefkaart:	In 89% van de gevallen is in de G4 de tariefkaart zichtbaar aanwezig (In 77% van de gevallen op het raam en in 12% van de gevallen op het dashboard).	Toename

Onderstaand volgt een korte toelichting op deze gemeten effecten en wordt inzicht gegeven in de factoren die hierin mogelijk een rol hebben gespeeld.

Tarieven

De gemiddelde ritprijs van een stadsrit met een reguliere taxi is in de MTR met ruim 25% gedaald ten opzichte van de 0-meting. Bij het taxibusvervoer is eveneens een afname geconstateerd. De afname heeft een direct verband met de nieuwe taxitariefstructuur, doordat bij het bepalen van de gemiddelde ritprijs door TNS NIPO de waargenomen (gemiddelde) tarieven uit het taxibedrijvenonderzoek van de 0-meting en de MTR als uitgangspunt zijn gehanteerd.

Omzet

Hoewel een betrouwbare vergelijking van omzetgegevens eigenlijk pas echt mogelijk is in de 1-meting, is op basis van de MTR een indicatie gegeven van de gemiddelde omzet van het straattaxivervoer in Nederland. Deze is met € 56.400,- per bedrijf in de MTR lager dan in de 0-meting. De afname van de gemiddelde omzet per straattaxibedrijf kan een verband hebben met de geconstateerde toename van het aantal taxibedrijven. Het toegenomen aantal taxibedrijven verdeelt namelijk een totaalomzet van de taxibedrijven van € 300 miljoen die praktisch ongewijzigd is ten opzichte van 2007.

Het aandeel taxibedrijven dat een daling van de dag- en nachtomzet aangeeft is groter dan het aandeel die een toename van de dag- en nachtomzet aangeven. De toe- en afname van de dag- en nachtomzet kunnen voor een deel toe te schrijven zijn aan de nieuwe taxitariefstructuur, maar mogelijk spelen ook andere effecten mee (bijvoorbeeld economische ontwikkelingen).

In de MTR is een toename geconstateerd van het aandeel van de korte ritten (0-2 kilometer) en het aandeel van de ritten van 20 km en meer. In welke mate dit een directe relatie heeft met de nieuwe taxitariefstructuur is onduidelijk. Opgemerkt moet worden dat het consumentenonderzoek op het

gebied van de ritlengten niet gelijklopend is. In het consumentenonderzoek is geconstateerd dat de lengte van de taxiriten in de MTR nagenoeg vergelijkbaar is met de 0-meting.

In vergelijking met de 0-meting is er in de vier grote steden en op het platteland sprake van een toename van het aantal vergunde taxibedrijven. In de overige steden is er sprake van een afname. Landelijk gezien is er sprake van een toename van 2,9%. Meerdere factoren kunnen deze effecten veroorzaken, zoals economische ontwikkelingen. Het is onduidelijk of en in welke mate dit een directe relatie heeft met de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

De gemiddelde bedrijfsomvang in medewerkers is landelijk toegenomen evenals het totaal aantal medewerkers in de taxibranche in Nederland.

Het gemiddeld aantal voertuigen is landelijk afgenomen evenals het totaal aantal voertuigen.

Meerdere factoren kunnen hieraan ten grondslag liggen, zoals bedrijfseconomische overwegingen en economische ontwikkelingen. De toename van de bedrijfsomvang kan veroorzaakt worden door een toename van het aantal deeltijdwerkers. Het is onduidelijk of en in welke mate bovengenoemde effecten een directe relatie hebben met de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

Praktijkgedrag taxiondernemingen

In de MTR is het gemiddelde starttarief dicht bij het maximum starttarief komen te liggen dan in de 0-meting het geval was. Deze tariefkeuze door taxibedrijven kan verschillende oorzaken hebben waaronder (bedrijfs)economische ontwikkelingen en –overwegingen. Ook kan het een direct gevolg zijn van de taxitariefstructuur zelf doordat bijvoorbeeld het maximumtarief door taxibedrijven als richttarief wordt aangehouden. Onduidelijk is in welke mate deze verschillende factoren van invloed zijn geweest op dit effect.

Er zijn gemiddeld genomen minder taxi's aanwezig op de standplaatsen in de vier grote steden. Een factor hierin kan gemeentelijk beleid zijn ten aanzien van taxistandplaatsen (bijvoorbeeld taxistandplaatsen die alleen voor taxi's met een bepaald kwaliteitskeurmerk toegankelijk zijn). De invloed van de nieuwe tariefstructuur op dit effect is onduidelijk.

Naleving regels

In totaliteit is de zichtbare aanwezigheid van de tariefkaart in de vier grote steden gestegen. Deze toename kan het gevolg zijn van meerdere factoren. Zo kan door de communicatie rondom de nieuwe taxitariefstructuur het bewustzijn onder taxibedrijven zijn vergroot, maar intensivering van het toezicht op de naleving van de regels rondom de nieuwe taxitariefstructuur kan eveneens een rol hebben gespeeld. Het is onduidelijk welke factor in welke mate een bijdrage aan dit effect heeft geleverd.

Voor de overige indicatoren geldt dat er geen verandering is geconstateerd ten opzichte van de 0-meting of dat er nog geen vergelijking mogelijk is tussen de resultaten van de 0-meting en de MTR. In paragraaf 4.5 is een compleet overzicht van de belangrijkste in het taxibedrijvenonderzoek van de MTR gemeten effecten opgenomen.

1. Inleiding

1.1 Een nieuwe taxitariefstructuur voor meer transparantie en keuzevrijheid voor consumenten

Met de 'Wet deregulering taxivervoer' uit december 1999 werd een verandering in de taximarkt beoogd. Bedrijven moesten zich gaan onderscheiden om klanten te winnen. Uit een evaluatie¹ van het taxibeleid over de periode 1999-2003 bleek dat ondanks het toegenomen aantal ondernemers, er niet veel concurrentie op prijs of kwaliteit was ontstaan. Mede om de concurrentie op prijs te bevorderen acht het Ministerie van Verkeer en Waterstaat het noodzakelijk dat consumenten voldoende mogelijkheden hebben om verschillende taxiproducten en taxiprijzen te kunnen onderscheiden en ook daadwerkelijk de taxi van hun keuze te kunnen nemen. Daarom is besloten om vanaf 1 januari 2007 een nieuwe tariefstructuur te introduceren, welke per 1 februari 2008 voor iedere straattaxi geldt. In de eerste Bijlage is een overzicht gegeven van de kenmerken van de oude en de nieuwe taxitariefstructuur.

Met de invoering van een nieuwe tariefstructuur worden de volgende doelen nagestreefd:

1. De consument kan voorafgaand aan een taxirit een redelijk nauwkeurige voorspelling maken van de ritprijs;
2. Door het verbeteren van de onderlinge vergelijkbaarheid en presentatie, kan de consument een keuze voor een bepaalde taxi en tussen verschillende tariefaanbiedingen maken.

In de Memorie van Toelichting op de wijziging van de wet personenvervoer (Kamerstuk 30321 nr. 3) wordt daarnaast gesproken over de volgende neveneffecten van de nieuwe taxitariefstructuur:

3. Wegnemen van de 'behoefte' van taxibedrijven om korte ritten te weigeren, door taxibedrijven zelf o.a. de hoogte van het starttarief te laten bepalen;
4. De nieuwe tariefstructuur met daarbij ingestelde maximumtarief dient een omzetneutraal effect te hebben. Op langere termijn: positieve inkomenseffecten voor straattaxibedrijven doordat consumenten meer gebruik gaan maken van de taxi.

Er zijn vanuit de politiek en de taxibranche twijfels geuit of met de voorgestelde maatregelen de beoogde doelen bereikt zullen worden. Ondanks deze twijfels heeft de Tweede Kamer toch ingestemd met de tariefstructuurwijziging per 1 februari 2008.

¹ Monitor deregulering taxivervoer (TNS NIPO, 2004)

1.2 Inzicht is gewenst in de effecten van de tariefstructuurwijziging

Vanwege de bestaande twijfels over de effecten van de maatregelen, heeft voormalig Minister van Verkeer en Waterstaat Peijs toegezegd de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur te evalueren en hierover te rapporteren aan de Tweede Kamer.

Het evaluatieonderzoek beperkt zich tot de straattaximarkt². Het contractvervoer maakt geen deel uit van de evaluatie.

De evaluatie moet enerzijds een beeld geven van de manier waarop de nieuwe tariefstructuur is invoerd (*het proces*) en welke mening betrokken partijen daarover hebben.

Anderzijds dient de evaluatie inzichtelijk te maken wat *de effecten* zijn van de nieuwe tariefstructuur voor zowel de consument als voor taxibedrijven. Hierbij staat de volgende probleemstelling centraal:

Worden met de invoering van de nieuwe tariefstructuur voor het taxivervoer de gestelde (beleids)doelen bereikt en welke effecten heeft de invoering van de nieuwe tariefstructuur voor taxiklanten en taxiondernemingen?

Om deze mogelijke effecten en de mate van doelbereik inzichtelijk te maken wordt op een aantal momenten een effectenmeting verricht: een 0-meting, een Mid-term review (MTR) en een 1-meting. Deze metingen worden in een periode van één jaar uitgevoerd. Met de effectenevaluatie moet een antwoord worden gegeven op de volgende vragen:

- Welke veranderingen in het taxiproduct, de uitvoering en het gebruik zijn waarneembaar naar aanleiding van de invoering van transparante tarieven?
- Hoe verhouden de effecten zich tot de gestelde beleidsdoelen?

Begin 2008 is de 0-meting uitgevoerd waarover is gerapporteerd in de rapportage van Berenschot 'Evaluatie taxitariefstructuur, Rapportage 0-meting' van 23 juni 2008.

De voorliggende rapportage richt zich op de resultaten van de MTR en vergelijkt deze met de resultaten van de 0-meting. De 1-meting wordt begin 2009 uitgevoerd, precies 1 jaar na de 0-meting. Samen met de 1-meting worden ook de resultaten gerapporteerd van de evaluatie naar de invoering (het proces) van de nieuwe tariefstructuur en de mening van betrokken partijen daarover.

² Met de straattaxi worden de taxi's bedoeld die consumenten op straat of op een taxistandplaats kunnen nemen of kunnen reserveren via een taxicentrale. Het gaat hier dus niet om treintaxi's, taxi's voor bijvoorbeeld gehandicaptenvervoer waarbij gebruik wordt gemaakt van een abonnement, of taxi's die bepaalde trajecten van het openbaar vervoer vervangen of aanvullen.

1.3 Kenmerken van de MTR

De MTR betreft een volwaardige tussentijdse kwantitatieve analyse van de effecten van de nieuwe taxitariefstructuur voor zowel consumenten als taxibedrijven. De MTR is uitgevoerd zeven maanden nadat op 1 februari 2008 de nieuwe taxitariefstructuur definitief en verplicht door taxibedrijven moest worden gehanteerd.

De MTR heeft dezelfde kenmerken en opzet als de 0-meting, behalve dat de MTR zich volledig richt op de effecten van de *nieuwe* tariefstructuur, terwijl de 0-meting was gericht op het in kaart brengen van de straattaximarkt tijdens de *oude* tariefstructuur als referentiesituatie. Volledigheidshalve is in de bijlage een overzicht van de kenmerken van de oude en nieuwe taxitariefstructuur gegeven.

1.4 De MTR wordt aan de hand van indicatoren uitgevoerd

In de MTR worden dezelfde indicatoren gebruikt als in de 0-meting. De indicatoren zijn gekoppeld aan de onderzoeksvragen die centraal staan in de evaluatie. In Tabel 3 en Tabel 4 op de volgende bladzijde zijn voor zowel het consumentenonderzoek als het taxibedrijvenonderzoek de onderzochte indicatoren aangegeven.

Ten opzichte van de 0-meting zijn in de MTR enkele additionele effecten gemeten. Het gaat hierbij om de volgende effecten van de nieuwe taxitariefstructuur die in de 0-meting niet aan de orde zijn gekomen. Tussen haakjes is aangegeven onder welke indicator dit neveneffect valt. Indien deze indicator nieuw is ten opzichte van de 0-meting, is deze indicator vetgedrukt weergegeven in Tabel 3 en Tabel 4.

- Consumentenonderzoek:
 - Fooigedrag van consumenten (tariefhoogte).
- Taxibedrijvenonderzoek
 - Mijden van de spits door taxibedrijven (Aandeel wagenuren gedurende de dag);
 - Taxiaanbod 's nachts en overdag (Aandeel wagenuren gedurende de dag);
 - Dag- en nachtomzet taxibedrijven (Dag- en nachtomzet);
 - Ritprijzafspraken met consumenten (Ritprijzafspraken voorafgaand aan de taxirit);
 - Doorberekenen wachttijd vooraf en tijdens de rit (Toepassing wachttarief).

Tabel 3: Indicatoren consumentenonderzoek

Onderzoeksvraag	Indicatoren	Paragraaf
Hoe ontwikkelt het taxigebruik zich?	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksfrequentie (gedifferentieerd naar tijdstip, regiocategorie en type rit) • Motief voor taxigebruik en niet-gebruik 	3.1
Hoe ontwikkelt het kwaliteitsoordeel van de taxiklanten zich?	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportcijfer t.a.v. kwaliteitsoordeel • Tariefhoogte (incl. fooigedrag) • Beschikbaarheid • Rittijd/snelheid • Klachten (aantal en aard) 	3.2
In hoeverre is de klant in staat een nauwkeurige voorspelling van de taxiritprijs te maken?	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendheid met de nieuwe tariefstructuur • Bronnen voor tariefinformatie • Tariefafspraken • Tarieven voor vooraf wachten en aanvullende diensten • Transparantie van tarieven (voorspelbaarheid, leesbaarheid) 	3.3
In hoeverre kan de consument een keuze voor een bepaalde taxi en tussen verschillende tarief-aanbiedingen maken?	<ul style="list-style-type: none"> • Keuzemogelijkheid taxi • Keuzemogelijkheid tariefaanbiedingen 	3.4

Tabel 4: Indicatoren taxibedrijvenonderzoek

Onderzoeksvraag	Indicatoren	Paragraaf
Hoe ontwikkelen de taxitarieven zich?	<ul style="list-style-type: none"> • Ritprijs • Hoogte van het tarief (gedifferentieerd naar tijdstip, regiocategorie en type rit) • Tariefdifferentiatie • Ritprijsafspraken voorafgaand aan de taxirit • Toepassing wachttarief • Aanvullende diensten • Deelgebruik 	4.1
Hoe ontwikkelt de omzet van taxibedrijven zich?	<ul style="list-style-type: none"> • Omzet (totaal en gedifferentieerd naar type bedrijf en regiocategorie) • Dag- en nachtomzet • Ritpatroon (gedifferentieerd naar type bedrijf en regiocategorie) • Aandeel wagenuren gedurende de dag • Bedrijfs grootte (gedifferentieerd naar regiocategorie) • Ondernemingsvergunningen 	4.2
Welk praktijkgedrag vertonen taxibedrijven?	<ul style="list-style-type: none"> • Tariefstelling • Beschikbaarheid taxi's op de standplaats • Kwaliteitsoordeel taxicentrales • Routekeuze 	4.3
Worden de regels door taxibedrijven nageleefd?	<ul style="list-style-type: none"> • Tariefstructuur en maximumtarieven • Tariefkaart, chauffeurspas en taxameter 	4.4

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de onderzoeksmethodologie van de MTR. Zowel voor het consumentenonderzoek als het taxibedrijvenonderzoek wordt een methodologische verantwoording gegeven.

Hoofdstuk 3 betreft de rapportage van de resultaten van de MTR aan consumentenkant. In dit hoofdstuk is er aandacht voor het taxigebbruik, het kwaliteitsoordeel, de voorspelbaarheid van de ritprijs en de keuzevrijheid tussen taxi's. De resultaten van de MTR worden vergeleken met de resultaten van de 0-meting.

In de afsluitende paragrafen van dit hoofdstuk is een samenvatting van de bevindingen gegeven en wordt stilgestaan bij mate waarin beleidsdoelstellingen zijn bereikt.

Hoofdstuk 4 heeft een vergelijkbare opzet als hoofdstuk 3, maar daarin staan de effecten aan taxibedrijvenkant centraal, waarbij aandacht is voor tarieven, omzet, praktijkgedrag en naleving van regels door taxibedrijven.

2. Methodologische verantwoording

2.1 Methodologie consumentenonderzoek

Het 'veldwerk' voor de MTR is aan de consumentenkant verricht door I&O Research in opdracht van Berenschot. Onderstaand is de uitvoeringsperiode (wanneer is het onderzoek uitgevoerd) en de onderzoeksperiode (op welke periode heeft het onderzoek betrekking) van dit onderzoek voor zowel de 0-meting als MTR aangegeven.

Tabel 5: Uitvoerings- en onderzoeksperiode consumentenonderzoek

Consumentenonderzoek	Uitvoeringsperiode	Onderzoeksperiode
0-meting	25 tot en met 29 januari 2008	Januari 2007 tot en met december 2007
MTR	1 tot en met 10 september 2008	Februari 2008 tot en met augustus 2008

In de rapportage van het consumentenonderzoek wordt alleen gesproken over verschillen tussen de gemeten effecten in de MTR en de 0-meting wanneer er sprake is van significante verschillen³.

De groep respondenten die uitgenodigd is deel te nemen aan het consumentenonderzoek was representatief op leeftijd, geslacht en woonregio. Door middel van een aantal selectievragen is bepaald of respondenten tot één van de te onderzoeken doelgroepen behoorden. Zodra binnen een groep voldoende respondenten de vragenlijst hadden beantwoord werd niet meer de gehele vragenlijst voorgelegd, maar alleen de vragen om te bepalen tot welke groep de respondent behoorde. In totaal hebben 2939 personen de zogenaamde selectievragen voorgelegd gekregen. Deze respondenten zijn gebruikt om een beeld te krijgen van het totale taxigebruk in Nederland.

Op verschillende aspecten is zowel aan taxigebruk als niet-taxigebruk gevraagd naar hun feiten en meningen over de taxi. Niet-taxigebruk zijn gedefinieerd als de personen die in de periode februari 2008 tot en met augustus 2008 geen gebruik hebben gemaakt van een taxi. Taxigebruk hebben in deze periode wél gebruik gemaakt van een taxi. Niet-taxigebruk bepalen hun inschatting mogelijk op basis van ervaringen uit voorgaande jaren en/of mogelijke beelden die zij van het taxivervoer hebben.

Uiteindelijk hebben 1204 personen de totale vragenlijst ingevuld. Dit waren 800 taxigebruk en 404 niet-taxigebruk. De taxigebruk kunnen nog worden opgesplitst naar taxigebruk binnen de vier grote steden (400) en taxigebruk buiten de vier grote steden (400). Met deze aantallen respondenten kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% uitspraken worden gedaan voor de groepen niet-taxigebruk, taxigebruk binnen de vier grote steden en taxigebruk buiten de vier grote steden.

³ De kans dat het gemeten verschil niet op toeval berust is 95% of groter.

Op basis van de representatieve steekproef ziet de verdeling van de respondenten binnen de groepen taxigebruikers of niet-taxigebruikers er als volgt uit voor de aspecten woonregio, geslacht en leeftijd.

Bij de woonplaats van de respondenten zien we dat bij de taxigebruikers het aandeel personen dat woonachtig is in één van de vier grote steden is toegenomen. Van 98% van de mensen die woonachtig zijn in de vier grote steden was de laatste taxirit ook in de vier grote steden. Dit is gelijk aan de 0-meting.

Van de taxigebruikers die buiten de vier grote steden woonachtig zijn was bij 30% de laatste taxirit in één van de vier grote steden. Ook hier is geen verschil gevonden met de 0-meting.

Van de niet-taxigebruikers is de woonplaats gelijk gebleven aan de 0-meting. Er is echter geen verschil geconstateerd in de beantwoording van vragen tussen mensen woonachtig in of buiten de vier grote steden. De gewijzigde verdeling van de woonplaats van de taxigebruikers heeft geen invloed op de resultaten van het consumentenonderzoek.

Tabel 6: Woonplaats van de respondenten

Woonplaats	Taxigebruiker		Niet-taxigebruiker	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
In één van de 4 grote steden	19%	29%	9%	9%
Buiten de 4 grote steden	81%	71%	91%	91%

De verdeling naar het geslacht van de taxigebruikers is niet gewijzigd ten opzichte van de 0-meting. Bij de niet-taxigebruikers zijn er in de MTR ten opzichte van de 0-meting iets meer vrouwen en iets minder mannen onder de respondenten. Er is echter geen verschil geconstateerd in de beantwoording van de vragen tussen de mannen en de vrouwen. De gewijzigde verdeling van het geslacht van de niet-taxigebruikers heeft geen invloed op de resultaten van het consumentenonderzoek.

Tabel 7: Geslacht van de respondenten

Geslacht	Taxigebruiker		Niet-taxigebruiker	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Man	57%	56%	60%	54%
Vrouw	43%	44%	40%	46%

De gemiddelde leeftijd van de taxigebruikers in de MTR blijkt lager dan in de 0-meting. De groep van 56 t/m 64 jaar is afgenomen en de groep 26 t/m 40 jaar is toegenomen. Bij de niet-taxigebruikers is er geen verandering ten opzichte van de 0-meting. Uit het consumentenonderzoek blijkt dat jongeren in de beantwoording van vragen over het algemeen iets positiever zijn en de taxi meer gebruiken om naar uitgaansgelegenheden te gaan (in het weekend) dan andere leeftijdscategorieën. De gewijzigde verdeling van de leeftijd van taxigebruikers kan hierdoor een beperkte invloed hebben op enkele resultaten van het consumentenonderzoek zoals bijvoorbeeld bij de resultaten over het tijdstip van het taxigebruik, het motief en het oordeel over de kwaliteit.

Tabel 8: Leeftijd van de respondenten

Leeftijdscategorie	Taxigebruiker		Niet-taxigebruiker	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
16-25 jaar	16%	16%	5%	4%
26 t/m 40 jaar	26%	32%	28%	29%
41 t/m 55 jaar	30%	28%	31%	31%
56 t/m 64 jaar	22%	17%	25%	27%
65 jaar en ouder	7%	8%	10%	9%

2.2 Methodologie taxibedrijvenonderzoek

De kwantitatieve analyse aan taxibedrijvenkant is gebaseerd op twee onderzoeken die door TNS NIPO zijn uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Onderstaand zijn de uitvoeringsperiode en de onderzoeksperiode van deze beide onderzoeken voor zowel de 0-meting als de MTR aangegeven.

Tabel 9: Moment van uitvoeren consumentenonderzoek

Taxibedrijvenonderzoek	Soort onderzoek	Uitvoeringsperiode	Onderzoeksperiode
0-meting	Taxibedrijvenonderzoek	Oktober 2007	Eerste 10 maanden 2007
	Mystery Shopper onderzoek	April 2007	April 2007
MTR	Taxibedrijvenonderzoek	Augustus 2008	Eerste 7 maanden 2008
	Mystery Shopper onderzoek	Juli 2008	Juli 2008

1) Taxibedrijvenonderzoek

TNS NIPO Consult heeft in augustus 2008 in totaal 363 taxibedrijven telefonisch geënquêteerd. Tevens zijn er in dezelfde periode zogenaamde tariefformulieren onder een beperkter aantal taxibedrijven gedistribueerd. Hiermee is voor de drie typen taxivervoer (regulier, taxibus en rolstoelvervoer) inzichtelijk gemaakt welke tarieven gehanteerd zijn in de eerste zeven maanden van 2008. Voor het vaststellen van het aantal chauffeurspassen en ondernemersvergunningen is gebruik gemaakt van de gegevens van de Inspectie Verkeer en Waterstaat.

De onderzoeksresultaten zijn vastgelegd in:

- Een rapportage met de titel: *De ontwikkeling van bedrijven en hun tarieven in de Nederlandse taximarkt*, meting over de periode januari - juli 2008, Amsterdam, TNS NIPO Consult.
Het onderzoeksrapport presenteert de ontwikkeling van taxibedrijven van 1999 tot en met juli 2008. Hierbij worden de uitkomsten over de eerste zeven maanden van 2008 vergeleken met de voorgaande jaren evenals over de gehele periode van negen jaar. Voor de MTR zijn alleen de effectmetingen uit 2007 en over de eerste zeven maanden van 2008 van belang en gebruikt. Gegevens die uit deze rapportages afkomstig zijn worden hierna aangemerkt met 'Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan-juli 2008'.
- Een gegevensbestand.
Ten aanzien van de indicatoren die input leveren voor de evaluatie tariefstructuur zijn de gegevens door TNS NIPO tevens vastgelegd in een gegevensbestand waarvan in deze MTR gebruik is gemaakt. Gegevens die uit deze gegevensbestanden afkomstig zijn worden hierna aangemerkt met 'Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult augustus 2008'. Het gegevensbestand is een aanvulling op het bedrijvenonderzoek.

2) Mystery Shopper onderzoek

Door TNS NIPO Consult is een 'Mystery Shopper onderzoek' verricht naar de kwaliteit van de taxidienstverlening in de vier grote steden. Dit onderzoek richt zich op de kwaliteit van het taxivervoer. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van 6 tot en met 31 juli 2008. In het totaal zijn er door Mystery Shoppers 350 taxiriten gemaakt.

In de ritten is rekening gehouden met het soort rit, het dagdeel waarin de rit plaatsvindt en de oorsprong van de taxirit. Na iedere taxirit is door de Mystery Shoppers een checklist ingevuld, waarmee een beoordeling op verschillende aspecten heeft plaatsvonden. In Tabel 10 is de ritverdeling weergegeven van de Mystery Shoppers, welke is opgesplitst naar stad, privé vs zakelijk, tijdstip en oorsprong van de taxirit.

Tabel 10: Ritten stad, soort tijdstip en oorsprong

Aantal ritten	0-meting	MTR
<i>Verdeling naar stad</i>		
Amsterdam	120	150
Den Haag	40	40
Rotterdam	120	120
Utrecht	40	40
<i>Verdeling naar tijdstip</i>		
9 – 18 werkdag	131	130
18 – 23 werkdag	102	100
18 – 23 weekend	62	85
> 23 weekend	25	35
<i>Verdeling privé en zakelijk</i>		
Privé kort	106	110
Privé lang	104	110
Zakelijk	110	130
<i>Oorsprong taxirit</i>		
Standplaats	255	260
Telefonisch besteld	65	90

Bron: TNS NIPO Consult, 2008

De resultaten van dit onderzoek zijn vastgelegd in een rapportage met de titel '*Kwaliteit taxidienstverlening in de vier grote steden*' (Amsterdam, TNS NIPO Consult, 2008). Gegevens die uit deze rapportage afkomstig zijn worden hierna aangemerkt met 'Bron: Rapportage Mystery Shopper onderzoek TNS NIPO Consult, juli 2008'.

2.3 Invloed van het moment van de MTR op het doel van de MTR

De MTR heeft als doel de effecten in kaart te brengen van de nieuwe tariefstructuur ten opzichte van de oude tariefstructuur. Per 1 januari 2007 is de nieuwe tariefstructuur geïntroduceerd en met ingang van 1 februari 2008 is de nieuwe tariefstructuur definitief wettelijk verplicht voor alle straattaxi's.

Om deze effecten in kaart te brengen worden de gegevens verkregen uit de MTR vergeleken met de 0-meting. Hierbij moet worden opgemerkt dat de resultaten van de MTR betrekking hebben op zeven maanden (in 2008) en die van de 0-meting op een heel jaar (in 2007).

Voor het consumentenonderzoek heeft dit als consequenties dat de gegevens van de 0-meting en MTR over aantallen taxiriten en klachten in de meetperiode moeilijk te vergelijken zijn. Het omrekenen van de gegevens van zeven maanden naar een jaar lijkt niet reëel daar er sprake kan zijn van seizoenseffecten en de periode van zeven maanden voor respondenten moeilijker af te bakenen is dan de periode van een jaar. Daar waar de vragen betrekking hadden op de laatste taxirit of een overall oordeel over de taxi is een betere vergelijking mogelijk omdat het hier om een momentopname gaat.

Voor het taxibedrijvenonderzoek geldt dat met name de omzetgegevens moeilijk te vergelijken zijn. Voor een betrouwbare vergelijking is een meetperiode van 12 maanden noodzakelijk. In de MTR is indicatief en illustratief wel een vergelijking gemaakt aan de hand van geëxtrapoleerde omzetcijfers. Maar omdat deze extrapolatie geen betrouwbare jaaromzetcijfers oplevert, worden in dit rapport geen harde conclusies getrokken over een eventuele afname/toename van de jaaromzet.

Door de wijziging van de taxitariefstructuur zijn de maximumtarieven per tariefcomponent gewijzigd en zijn tariefcomponenten verdwenen. Een vergelijking tussen de verschillende tariefcomponenten is derhalve niet aan de orde.

Tenslotte is een aantal gegevens voor het eerst gemeten in de MTR. Hierdoor is een vergelijking met gegevens uit de 0-meting niet mogelijk. De volgende gegevens zijn in de MTR voor het eerst verzameld: fooigedrag van consumenten, het maken van ritprijzafspraken met de klant, het doorberekenen van wachttijd vooraf en tijdens de rit, verdeling van wagenuren over de dag, het hanteren van nieuwe tariefstructuur en maximumtarief.

2.4 Mogelijke invloeden op de resultaten van de MTR

Bij de vergelijking van de resultaten van de MTR met de resultaten van de 0-meting speelt de vraag of er een causaal verband is tussen de gemeten effecten en de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur. Hierbij is het van belang te beseffen dat naast de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur er een aantal factoren van invloed kunnen zijn geweest op de gemeten ontwikkelingen.

Toezicht Inspectie Verkeer en Waterstaat op het naleven van de nieuwe taxitariefstructuur regels

Nadat op 1 februari 2008 taxibedrijven verplicht waren de nieuwe taxitariefstructuur te hanteren, heeft de Inspectie Verkeer en Waterstaat aangekondigd extra toe te zien op de naleving door taxibedrijven van de nieuwe taxitariefstructuur regels. De aankondiging en/of daadwerkelijke uitvoering van dit specifieke toezicht, kunnen invloed hebben gehad op de mate waarin taxibedrijven de tariefstructuurregels hebben nageleefd.

Communicatie rondom de invoering nieuwe taxitariefstructuur

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft voorafgaand en tijdens de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur via de media taxibedrijven en consumenten op de hoogte gesteld van de nieuwe taxitariefstructuur. Ook is in de media veelvuldig berichtgeving geweest over de verschillen van inzicht tussen de taxibranche en het Rijk over de nieuwe taxitariefstructuur en de problematiek bij de invoering daarvan. Dit kan invloed hebben gehad op de bekendheid met de nieuwe taxitariefstructuur bij consumenten en transparantie van de tariefstructuur voor de consument.

Afname horecabezoek door rookverbod in de horeca

Volgens berichtgeving in de media de afgelopen tijd, claimen horecaondernemers dat het rookverbod in de horeca leidt tot een afname van het horecabezoek. Mocht dit inderdaad het geval zijn, dan is het denkbaar dat dit dan ook invloed heeft op het taxigebruik en de omzet van taxibedrijven. Overigens heeft het CBS onlangs aangegeven dat de omzetzijging bij horecaondernemers met name wordt veroorzaakt door het dalende consumentenvertrouwen als gevolg van de kredietcrisis (zie het volgende punt).

Economische ontwikkelingen

De kredietcrisis speelt vanaf de zomer van 2007 en heeft vanaf september 2008 geleid tot een escalatie van problemen in de financiële sector. Vanaf begin oktober 2008 beheerste de kredietcrisis het dagelijkse nieuws, mede vanwege sterke dalingen van aandelenmarkten. De kredietcrisis heeft zijn weerslag op de reële economie en het consumentenvertrouwen waar ook taxibedrijven de gevolgen van kunnen ondervinden. De metingen voor de mid-term review vonden plaats voor de escalatie in september 2008. Hierdoor is de verwachting dat de kredietcrisis nog maar een beperkte invloed heeft gehad op de resultaten van de mid-term review, maar zullen naar verwachting wel een merkbaar effect hebben in de 1-meting die begin 2009 uitgevoerd zal worden.

Maatregelen ter verhoging van de kwaliteit van het straattaxivervoer

Naast de nieuwe taxitariefstructuur zijn er meerdere ontwikkelingen geweest die invloed hebben op de taxibranche. Zo is er bijvoorbeeld in maart 2008 tussen het Rijk en de vier grote gemeenten een convenant afgesloten met als doel:

- Het verhogen van de kwaliteit van het straattaxivervoer in de grote steden;
- Het verkennen van mogelijkheden om tot adequate sturing van de sector door centrale en decentrale overheden en marktpartijen te komen;
- Het waarborgen van de basiskwaliteit van het straattaxivervoer in de betrokken steden, waaronder ook openbare orde en veiligheid;

Berenschot

In dat kader worden door gemeenten al concrete maatregelen ter verhoging van de kwaliteit van het straattaxivervoer genomen, zoals de gemeente Amsterdam in het kader van het Actieplan Taxi. Deze maatregelen kunnen van invloed zijn geweest op onder andere het kwaliteitsoordeel van consumenten, de beschikbaarheid van taxi's en de mate waarin regels worden nageleefd door taxibedrijven.

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van het consumentenonderzoek en taxibedrijvenonderzoek gepresenteerd en worden de resultaten van de MTR vergeleken met de resultaten van de 0-meting. Hierbij is het van belang te beseffen dat naast de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur bovenstaande factoren van invloed kunnen zijn geweest op de gemeten ontwikkelingen.

3. Resultaten consumentenonderzoek

In het consumentenonderzoek is gekeken naar de volgende vier aspecten: het taxigebruk, het kwaliteitsoordeel, de voorspelbaarheid van de ritprijs en de keuzevrijheid tussen taxi's. In het nu volgende hoofdstuk worden de resultaten van de MTR voor de consumentenkant per aspect besproken.

Alle onderzoeksgegevens in dit hoofdstuk zijn afkomstig van het veldonderzoek van I&O Research. In de tabellen en figuren in dit hoofdstuk is steeds het aantal respondenten aangegeven dat desbetreffende vraag heeft beantwoord (aangegeven met 'n = ...'). In paragraaf 3.5 is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk gegeven.

3.1 Het taxigebruk

In de onderzoeksperiode heeft 33% van de 2939 respondenten van 16 jaar en ouder gebruik gemaakt van een taxi. Van deze 33% heeft 38% dit gedaan in één van de vier grote steden en 62% daarbuiten. Dit wijkt niet af van de bevindingen in de 0-meting.

Gebruiksfrequentie

Gemiddeld genomen bedraagt de gebruiksfrequentie van taxigebruk 4,8 keer in de periode van zeven maanden. De frequentie waarmee mensen een taxi nemen ligt voor ruim 80% van de taxigebruk op één tot vijf keer in de periode van zeven maanden. Er lijkt een afname van het aandeel mensen dat vaker een taxi neemt, echter de periode waarover gemeten is, is ook korter. Wij verwachten dat wanneer over een periode van een jaar vergeleken wordt de verdeling ongeveer gelijk zal zijn.

Tabel 11: Gebruiksfrequentie van de taxigebruk

	0-meting (n=874) (aantal maal in 12 maanden)	MTR (n=800) (aantal maal in 7 maanden)
één keer	17%	20%
2-5 keer	54%	61%
6-10 keer	17%	12%
11-20 keer	8%	5%
meer dan 20 keer	4%	2%

Het totaal aantal taxiriten in Nederland in de periode februari tot en met augustus 2008 is circa 19,5 miljoen⁴ waarvan circa 7,5 miljoen binnen de vier grote steden en circa 12 miljoen buiten de vier grote steden. Hierbij moet worden opgemerkt dat vanwege de periode van zeven maanden waarover is ondervraagd, de gebruiksfrequentie wellicht lastig is in te schatten voor taxigebruikers. Daardoor is dit aantal van 19,5 miljoen niet helemaal betrouwbaar. Een vergelijking met de 0-meting, waarin geconstateerd werd dat het totaal aantal taxiriten in de periode februari 2007 tot februari 2008 ongeveer 26 miljoen bedroeg, is niet mogelijk vanwege de verschillende meetperioden.

Het aantal mensen dat in de periode van 5 dagen doordeweeks een taxi neemt is ongeveer even groot als het aantal mensen dat een taxi neemt in de periode van 2 dagen in het weekend. Doordeweeks nemen de meeste mensen een taxi overdag en in het weekend nemen de meeste mensen 's nachts een taxi. Dit is ten opzichte van de 0-meting niet veranderd. Er is hierbij geen verschil voor de taxigebruikers in de vier grote steden en daarbuiten.

Tabel 12: Tijdstip waarop gebruik gemaakt wordt van de taxi in de 4 grote steden en buiten de vier grote steden

Dag	Dagdeel	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
		0-meting (n=405)	MTR (n=400)	0-meting (n=469)	MTR (n=400)	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
Maandag t/m Vrijdag	Overdag (6 – 18)	25%	25%	27%	26%	26%	25%
	's Avonds (18 – 23)	15%	17%	14%	13%	15%	15%
	's Nachts (23 – 6)	11%	10%	6%	8%	8%	9%
	Subtotaal	51%	52%	47%	47%	49%	49%
Zaterdag en zondag	Overdag	7%	5%	5%	5%	6%	5%
	's Avonds	13%	16%	15%	13%	14%	15%
	's Nachts	30%	27%	34%	35%	31%	31%
	Subtotaal	50%	48%	54%	53%	51%	51%

⁴ Deze 19,5 miljoen is berekend op basis van de 33% van de respondenten die een taxi hebben genomen in de onderzoeksperiode.

De lengte van de taxirit is in ongeveer 70% van de gevallen niet langer dan 10 km. De lengte van de taxiritten is nauwelijks toe- of afgenomen ten opzichte van de 0-meting en ook zijn er geen verschillen gemeten in de lengte van de taxirit in de vier grote steden en daarbuiten. Een uitzondering hierop is de ritlengte van 2-5 km buiten de vier grote steden waarvan het aandeel met 5% is afgenomen ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 13: Lengte van de taxirit

Afstand	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
	0-meting (n=395)	MTR (n=395)	0-meting (n=465)	MTR (n=394)	0-meting (n=860)	MTR (n=791)
0-2 km	3%	5%	3%	4%	3%	5%
2-5 km	27%	29%	30%	25%	28%	27%
5-10 km	36%	34%	40%	42%	38%	38%
10-20 km	25%	21%	18%	20%	21%	20%
> 20 km	9%	11%	10%	9%	9%	10%

Motief taxigebbruik

Het overgrote deel van de taxiritten heeft net als bij de 0-meting een privé doel, namelijk zo'n 89%. Hierin is geen verschil of de taxirit binnen of buiten de vier grote steden heeft plaatsgevonden. De groep zakelijke taxigebbruikers heeft als bestemming meestal een bedrijf/klant, een logeer of eetgelegenheden, het vliegveld of het station.

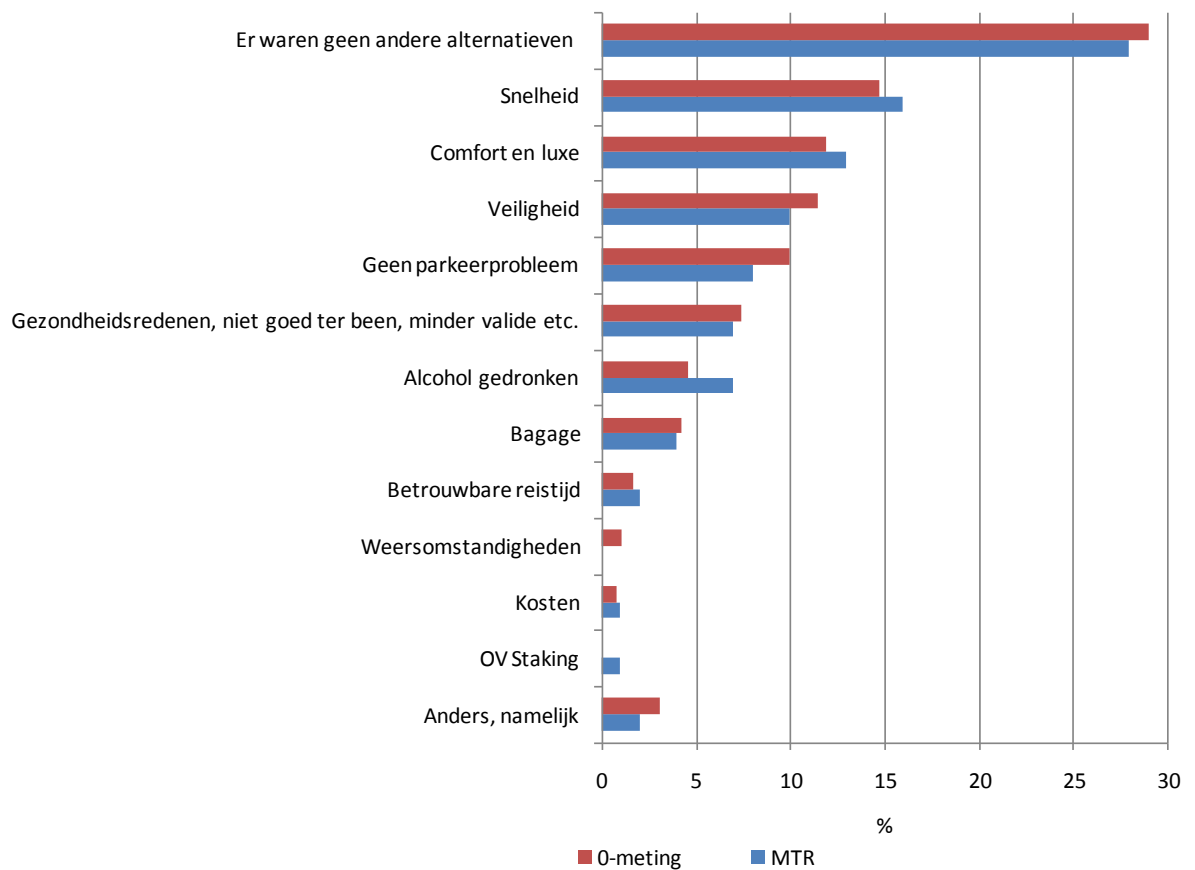
De privébestemmingen zijn ten opzichte van de 0-meting niet gewijzigd en betreffen met name de eigen woning, een uitgaansgelegenheden en familie en vrienden.

Tabel 14: Privébestemmingen van taxigebbruikers

De bestemming	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
	0-meting (n=362)	MTR (n=339)	0-meting (n=429)	MTR (n=370)	0-meting (n=791)	MTR (n=709)
eigen woning	34%	36%	34%	42%	34%	39%
uitgaansgelegenheden	19%	19%	26%	19%	23%	19%
familie, vrienden	15%	12%	12%	9%	14%	11%
station (openbaar vervoer)	10%	10%	8%	8%	9%	9%
vliegveld	9%	8%	5%	6%	7%	7%
ziekenhuis, tandarts etc.	4%	8%	9%	9%	7%	8%
vakantie, dagtripje	2%	2%	2%	1%	2%	1%
winkelen, boodschappen	4%	1%	0%	1%	2%	1%
recreatie, ontspanning	1%	1%	1%	1%	1%	1%
school	0%	0%	0%	1%	0%	0%
anders, namelijk	1%	4%	2%	3%	2%	3%

De meest genoemde reden voor het nemen van een taxi is net als bij de 0-meting dat er geen andere alternatieve vervoermiddelen beschikbaar waren. In de motieven voor het gebruik van een taxi zijn vergelijkbare resultaten gevonden in de 0-meting en de mid-term review. Daarnaast is voor de taxiriten in de vier grote steden vaker 'Snelheid', 'Comfort en luxe', 'Geen parkeerprobleem' en 'Bagage' genoemd dan buiten de vier grote steden. Buiten de vier grote steden worden 'Alcohol gedronken', 'Veiligheid' en 'Gezondheidsredenen' vaker als reden genoemd voor het gebruik van de taxi.

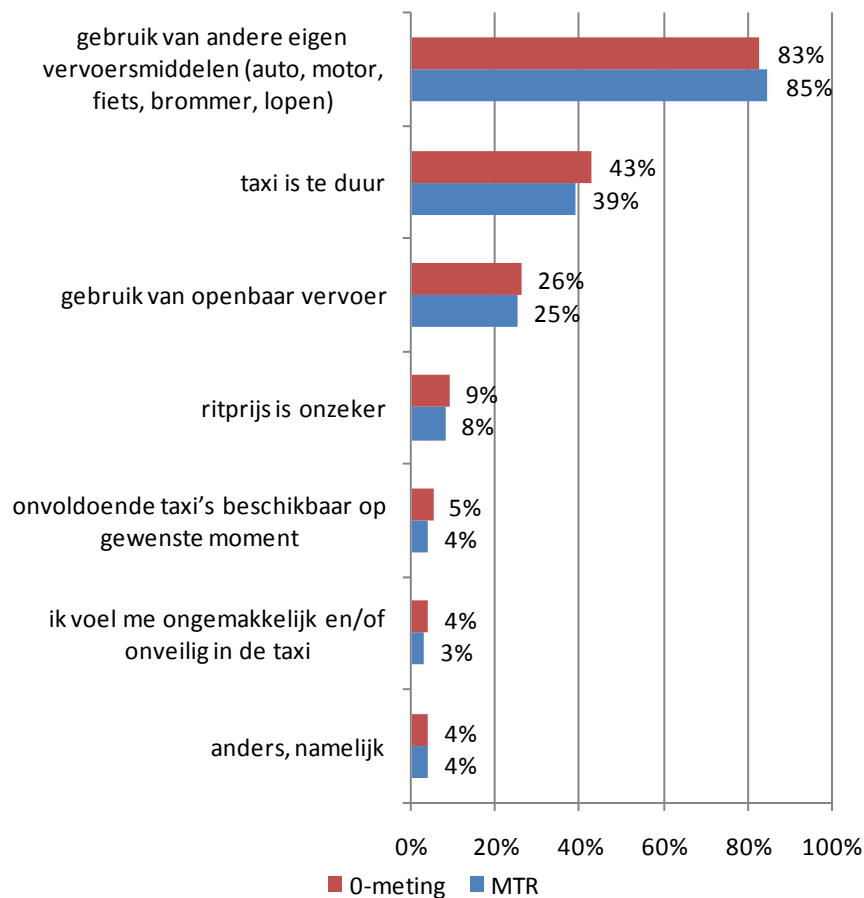
Figuur 1: Motieven voor gebruik van de taxi



Motief niet-gebruik

Ook aan de personen die geen taxi hebben genomen in de onderzoeksperiode is daarvoor de reden gevraagd. Ook hier zien we geen wijzigingen ten opzichte van de 0-meting en zijn de meest genoemde redenen 'het gebruik van eigen vervoersmiddelen' (85%), 'de taxi is te duur' (39%) en 'gebruik van openbaar vervoer' (25%)⁵.

Figuur 2: Percentage mensen dat betreffend motief heeft voor het niet gebruiken van een taxi



3.2 Kwaliteitsoordeel

Taxigebruikers en niet-taxigebruikers zijn gevraagd om een algeheel rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de straattaxi⁶. De kwaliteit van het straattaxivervoer is niet veranderd ten opzichte van de 0-meting. De algehele kwaliteit van de straattaxi wordt door gebruikers van taxi's net als in de 0-meting beter beoordeeld dan door de niet-taxigebruikers. Binnen de groep taxigebruikers beoordeelt

⁵ Personen konden meerdere redenen noemen waardoor de percentages bij elkaar opgeteld boven de 100 % uitkomen.

⁶ Voorgelegde vraag: Met welk rapportcijfer beoordeelt u in algemene zin de kwaliteit van de straattaxi?

de groep mensen die hun rit buiten de vier grote steden heeft gemaakt, de kwaliteit van de straattaxi beter dan de groep die zijn rit in één van de vier grote steden had.

Tabel 15: Kwaliteitsoordeel over het straattaxi vervoer

	Gemiddeld Rapportcijfer kwaliteit				Standaard Deviatie	
	0-meting	N	MTR	N	0-meting	MTR
Niet-taxigebruikers	5,8	835	5,8	404	1,530	1,593
Taxigebruikers binnen de 4 grote steden	6,6	405	6,7	398	1,329	1,206
Taxigebruikers buiten de 4 grote steden	7,0	469	7,0	400	1,086	0,969

Het kwaliteitsoordeel van consumenten bestaat uit diverse aspecten. Op de volgende aspecten wordt onderstaand dieper ingegaan: tariefhoogte, beschikbaarheid taxi's, rittijd/snelheid en klachten.

Tariefhoogte

Bijna de helft van de mensen heeft voor de ritrit tussen de 10 en de 25 euro betaald. Hierin is geen verschil met de 0-meting. Alleen in de vier grote steden zijn er enkele verschuivingen ten opzichte van de 0-meting gemeten voor sommige ritprijscategorieën, maar die wijzen niet in een eenduidige richting.

Evenals in de 0-meting, blijkt uit de MTR dat de ritprijs in de vier grote steden en buiten de vier grote steden verschillend is. Buiten de vier grote steden is het aandeel mensen dat niet meer dan € 7,50 voor de ritprijs betaalt hoger. En in de vier grote steden is het aandeel mensen dat meer dan € 25,- betaalt groter. Het aandeel mensen dat tussen de € 7,50 en € 25,- betaalt voor de ritprijs is binnen en buiten de vier grote steden ongeveer gelijk.

Tabel 16: Ritprijs

Ritprijs	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
	0-meting (n=405)	MTR (n=400)	0-meting (n=469)	MTR (n=400)	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
€ 0,- - € 2,49	1%	0%	1%	1%	1%	1%
€ 2,50 - € 4,99	1%	1%	3%	4%	2%	3%
€ 5,- - € 7,49	3%	4%	8%	8%	6%	6%
€ 7,50 - € 9,99	10%	16%	18%	15%	14%	15%
€ 10,- - € 14,99	24%	25%	25%	26%	25%	25%
€ 15,- - € 24,99	30%	22%	22%	20%	26%	21%
€ 25,- - € 49,99	14%	19%	10%	12%	11%	15%
Meer dan € 50,-	7%	7%	3%	4%	5%	5%
Weet niet	12%	7%	10%	11%	11%	9%

Taxichauffeurs mogen een opstaptarief berekenen bij een taxirit. De helft van de respondenten weet niet hoe hoog dit opstaptarief was⁷. Dit aandeel is lager dan in de 0-meting. Van de personen die wel weten hoe hoog het opstaptarief was, ziet de verdeling er uit zoals in Tabel 17. Hieruit blijkt dat ten opzichte van de 0-meting het opstaptarief is toegenomen.

Tabel 17: Hoogte van het betaalde opstaptarief

Hoogte opstaptarief	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
€ 0,- - €2,99	15%	14%
€ 3,- - € 6,49	28%	23%
€ 6,50 of meer	5%	14%
Weet niet	53%	50%

Het is overigens opmerkelijk dat van de mensen die zeggen wel te weten wat het opstaptarief was, het overgrote deel aangeeft dat dit minder was dan € 6,50 terwijl uit het taxibedrijvenonderzoek blijkt dat 90% van de taxibedrijven een opstaptarief van € 7,50 hanteert. Het lijkt er daarom op dat deze vragen naar feiten worden ingevuld op basis van beelden die mensen hebben en niet geheel overeenkomen met de werkelijkheid.

De prijs van een taxirit wordt door 43% van de mensen hoog tot zeer hoog gevonden. Dit is niet veranderd ten opzichte van de 0-meting. Ongeveer de helft van de mensen vindt de prijs van een taxirit niet laag en niet hoog en 6% vindt de prijs laag.

Tabel 18: Beoordeling prijs taxirit

	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
Zeer laag	1%	0%
Laag	3%	6%
Niet laag/ niet hoog	51%	51%
Hoog	37%	35%
Zeer hoog	7%	8%

⁷ NB: Van de mensen die zeggen bekend te zijn met de nieuwe tariefstructuur (zie de tekst boven Figuur 5) blijkt dat 31% van deze mensen niet weet hoe hoog het opstaptarief was.

Niet iedereen heeft dezelfde reden waarom de kosten voor een taxirit als laag of hoog worden beoordeeld. In onderstaande tabel zijn de redenen aangegeven die de respondenten hebben opgegeven als motivatie waarom zij de prijs van de taxirit als (zeer) hoog of (zeer) laag beoordelen. Hieruit blijkt dat de eigen ervaring en afwijking van de tariefinformatie als belangrijkste reden worden aangedragen voor een te hoge of te lage beoordeling van het tarief. Hierin zijn geen veranderingen ten opzichte van de 0-meting⁸.

Tabel 19: Beoordeling van de prijs van een taxirit naar de reden waarom de prijs van de taxirit als (zeer) laag werd beoordeeld

Beoordeling prijs taxirit	Zeer laag		Laag	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Reden	1% (n=7)	0% (n=3)	3% (n=30)	6% (n=45)
De prijs was afwijkend van de prijs die ik anders voor (ongeveer) vergelijkbare ritten betaal	43%	33%	50%	38%
De prijs was afwijkend van de prijs die door de chauffeur of – centrale was medegedeeld	0%	67%	3%	9%
De prijs was afwijkend van de prijs die ik op basis van de tariefinformatie had ingeschat	43%	0%	30%	29%
Anders.	14%	0%	17%	24%

Tabel 20: Beoordeling van de prijs van een taxirit naar de reden waarom de prijs van de taxirit als (zeer) hoog werd beoordeeld

Beoordeling prijs taxirit	Hoog		Zeer Hoog	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Reden	37% (n=327)	35% (n=281)	7% (n=64)	8% (n=62)
De prijs was afwijkend van de prijs die ik anders voor (ongeveer) vergelijkbare ritten betaal	25%	20%	27%	15%
De prijs was afwijkend van de prijs die door de chauffeur of – centrale was medegedeeld	5%	4%	6%	11%
De prijs was afwijkend van de prijs die ik op basis van de tariefinformatie had ingeschat	32%	36%	23%	37%
Afstand/tijd/prijs verhouding is hoog	9%	5%	6%	16%
Prijs van taxi is in het algemeen hoog	17%	18%	23%	11%
In vergelijking met alternatief vervoer is het duur	4%	4%	5%	3%
Anders.	8%	13%	9%	7%

⁸ Deze uitspraak lijkt niet altijd overeen te komen met de grote procentuele veranderingen tussen de 0-meting en de MTR in met name Tabel 19. Deze grote procentuele veranderingen worden echter hoofdzakelijk veroorzaakt door het beperkt aantal mensen die desbetreffende beoordeling van de ritprijs geven. Door dit beperkte aantal, betekent een verandering in het aantal mensen die desbetreffende beoordeling van de ritprijs geven, direct ook een grote procentuele verandering.

Wanneer voor de totale groep respondenten – dus de taxigebruikers en de niet-taxigebruikers – wordt gezien of zij de prijs voor een taxirit reëel vinden, dan volgt daaruit het volgende beeld.

Bijna 40% van de taxigebruikers is het (helemaal) oneens met de stelling dat de prijs van een taxirit reëel is tegen bijna 60% van de niet-taxigebruikers. Ongeveer een kwart van de taxigebruikers is het (helemaal) eens met deze stelling tegen 7% van de niet-taxigebruikers. Taxigebruikers vinden de prijs van een taxirit over het algemeen dus reëler dan de niet-taxigebruikers. Ook hier is geen verandering te zien ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 21: De prijs van een taxirit is reëel

	Niet-taxigebruiker		Taxigebruiker	
	0-meting (n=711)	MTR (n=345)	0-meting (n=865)	MTR (n=792)
Helemaal mee eens	2%	1%	2%	3%
Mee eens	7%	6%	22%	21%
Niet mee eens/ niet mee oneens	32%	35%	36%	38%
Mee oneens	45%	40%	31%	30%
Helemaal mee oneens	15%	19%	10%	9%

Nieuw ten opzichte van de 0-meting, is dat in de MTR het fooigedrag van taxigebruikers is onderzocht ten opzichte van de situatie in 2007. Het geven van fooi is voor ruim driekwart van de mensen gelijk gebleven, 23% geeft doorgaans geen fooi en 55% geeft nog evenveel fooi in 2008 in vergelijking met 2007. Van de overigen geeft het overgrote deel minder fooi (20%) en slechts een klein deel meer (2%). De meeste mensen die meer fooi gaven deden dit vanwege de goede service. De slechte service was ook een belangrijke reden om minder fooi te geven maar het duurder worden van de taxi en het feit dat mensen de taxi al duur genoeg vinden worden vaker genoemd als reden om minder fooi te geven.

Tabel 22: Het fooigedrag in 2008 t.o.v. 2007 en redenen voor het geven van meer/minder fooi

Reden	Het geven van fooi	
	Meer	Minder
	MTR	MTR
	2% (n=19)	20% (n=157)
Taxi is al duur genoeg	0%	45%
Taxi is duurder geworden	0%	25%
Service	56%	14%
Niet de kortste route gereden	0%	2%
Hoeveelheid geld te besteden	11%	7%
De Euro	0%	5%
Anders	33%	8%

Beschikbaarheid

Een taxicentrale bellen is ook in de MTR de meest gebruikte methode om aan een taxi te komen. Bijna de helft van de respondenten (49%) is zo aan zijn taxirit gekomen, gevolgd door het nemen van een taxi vanaf een standplaats (34%). Buiten de vier grote steden wordt vaker een taxicentrale gebeld dan in de vier grote steden. In de vier grote steden nemen taxigebruikers vaker een taxi vanaf de standplaats of houden een taxi aan op straat dan de taxigebruikers buiten de vier grote steden.

Tabel 23: Manier waarop respondenten aan een taxi zijn gekomen

	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
	0-meting (n=405)	MTR (n=400)	0-meting (n=469)	MTR (n=400)	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
Taxicentrale gebeld	44%	44%	61%	55%	53%	49%
Taxi genomen vanaf een taxistandplaats	36%	36%	26%	32%	31%	34%
Taxi aangehouden op straat	17%	18%	9%	10%	13%	14%
Anders nl.	3%	3%	5%	4%	4%	3%

Wanneer een taxicentrale is gebeld om aan een taxi te komen is hiervoor in 97% van de gevallen één taxicentrale gebeld. Hierin is geen verschil ten opzichte van de 0-meting. De taxi kwam vervolgens in driekwart van de gevallen op het afgesproken tijdstip. In tegenstelling tot de 0-meting is hierin geen verschil tussen de keuzecategorieën binnen en buiten de vier grote steden.

Tabel 24: Was de taxi er op het afgesproken tijdstip?

	In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
	0-meting (n=170)	MTR (n=171)	0-meting (n=276)	MTR (n=214)	0-meting (n=446)	MTR (n=385)
Op het afgesproken tijdstip	72%	80%	80%	75%	77%	77%
Eerder dan het afgesproken tijdstip	5%	6%	7%	6%	6%	6%
Later dan het afgesproken tijdstip	23%	14%	13%	19%	17%	17%

Bij het nemen van een taxi van de taxistandplaats duurde het in 86% van de gevallen kort tot zeer kort voordat er een taxi beschikbaar was. In 4% van de gevallen duurde het lang tot zeer lang. Dit verschilt niet van de 0-meting.

Uit Tabel 25 blijkt dat 64% van de taxigebruikers het (helemaal) oneens is met de stelling dat een taxi binnen redelijke tijd beschikbaar is als een taxi benodigd is. Tien procent van de taxigebruikers is het (helemaal) eens met deze stelling.

Het grootste deel van de niet-taxigebruikers (45%) reageert neutraal op de stelling en is verder positiever dan de taxigebruikers. Drieëndertig procent is het (helemaal) oneens met de stelling dat een taxi binnen redelijke tijd beschikbaar is als deze benodigd is. Drieëntwintig procent van de niet-taxigebruikers is het hier (helemaal) mee eens. Ten opzichte van de 0-meting is dit niet veranderd.

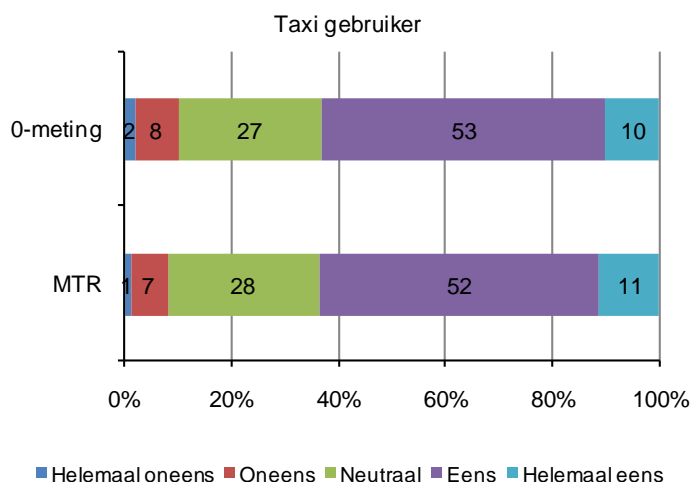
Tabel 25: Als ik een taxi nodig heb, is deze binnen redelijke tijd beschikbaar

	Taxigebruiker		Niet-taxigebruiker	
	0-meting (n=862)	MTR (n=785)	0-meting (n=691)	MTR
Helemaal mee eens	3%	2%	6%	6%
Mee eens	7%	8%	20%	17%
Niet mee eens/ niet mee oneens	27%	27%	43%	45%
Mee oneens	53%	52%	29%	29%
Helemaal mee oneens	11%	12%	3%	4%

Rittijd/ snelheid

Voor de taxirit die taxigebruikers hebben gemaakt was 63% van het taxigebruikers het (helemaal) eens met de stelling dat de duur van de taxirit overeenkwam met de eigen inschatting van de rittijd. Van de personen waarbij de duur niet overeen kwam met de eigen inschatting, duurde het bij de ene helft langer en bij de andere helft korter dan ze zelf hadden ingeschat. Hierin is geen verschil met de 0-meting.

Figuur 3: De duur van een taxirit komt overeen met eigen inschatting van rittijd

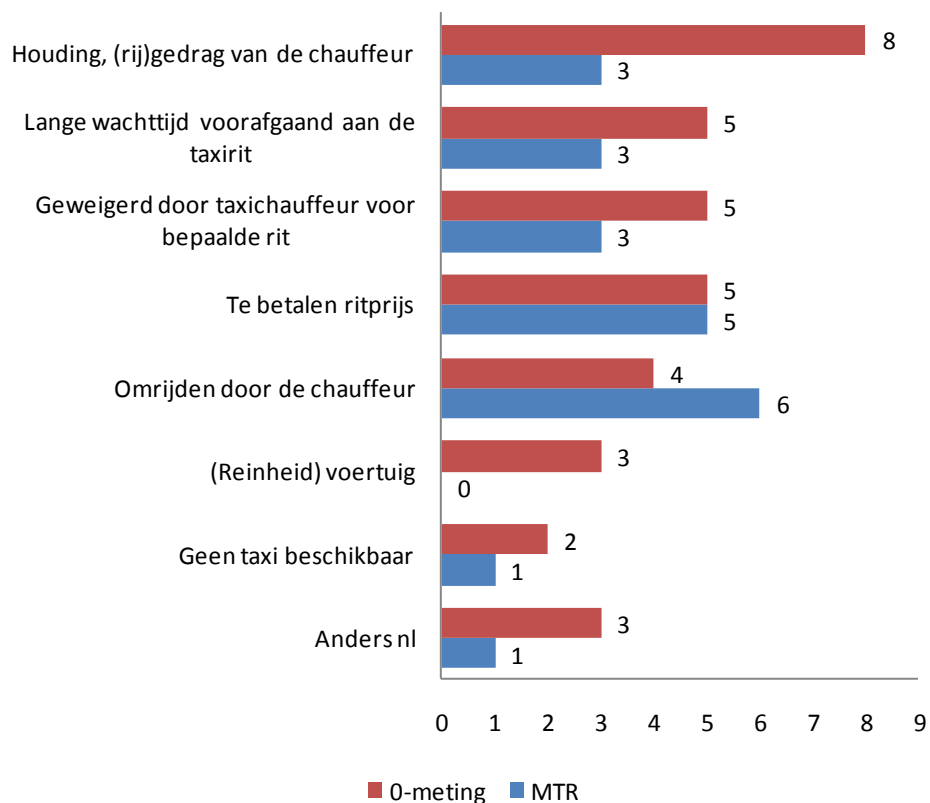


Klachten

In de onderzoeksperiode heeft 2% van de taxigebruikers een klacht ingediend. In de 0-meting had 3% van de taxigebruikers een klacht ingediend. Doordat de meetperiode in de MTR korter is dan in de 0-meting, zeven maanden ten opzichte van een jaar, is een vergelijking tussen de resultaten van de 0-meting en MTR nog niet mogelijk.

Zes mensen dienden één keer een klacht in, de andere 8 mensen meerdere keren. In Figuur 4 is te zien wat voor soort klachten zijn ingediend en hoe vaak. De vermelde aantallen in de grafiek voor 0-meting en MTR zijn ter illustratie opgenomen, maar een vergelijking van de aantallen is nog niet mogelijk doordat de onderzoeksperiodes niet met elkaar overeenkomen.

Figuur 4: Aantal klachten die zijn ingediend



3.3 Voorspelbaarheid van de ritprijs

Een transparante tariefstructuur heeft als doel dat de consument voorafgaand aan de taxirit een redelijk nauwkeurige voorspelling kan maken van de ritprijs. Daar is onderzoek naar gedaan aan de hand van de volgende indicatoren.

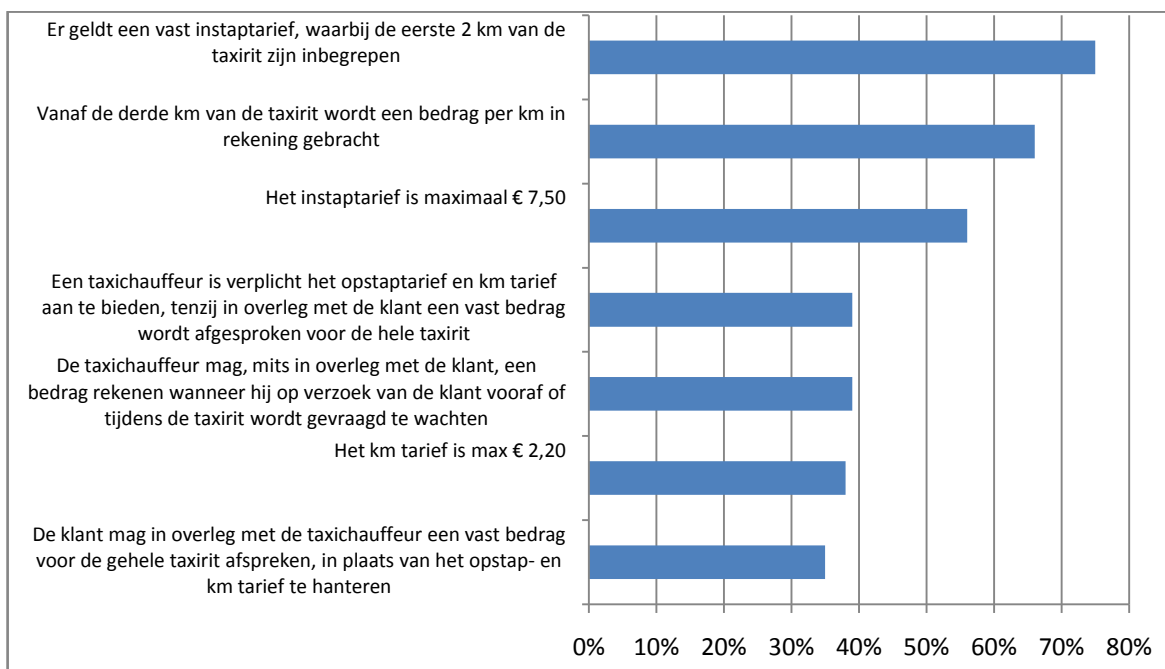
Bekendheid met de nieuwe tariefstructuur

De bekendheid van consumenten met de nieuwe taxitariefstructuur is ten opzichte van de 0-meting iets toegenomen. In de 0-meting was 19% bekend met de nieuwe tariefstructuur. Dit percentage is in de MTR toegenomen naar 23%. De bekendheid is onder taxigebruikers groter dan onder niet-taxigebruikers. Vijfentwintig procent van de taxigebruikers kent de nieuwe tariefregels, ten opzichte van 17% onder de niet-taxigebruikers.

De tariefregels die het meest genoemd worden onder de groep die bekend is met de tariefregels, zijn:

- het vaste instaptarief, waarbij de eerste 2 km van de taxirit zijn inbegrepen;
- de regel dat vanaf de derde kilometer een bedrag per kilometer in rekening wordt gebracht.

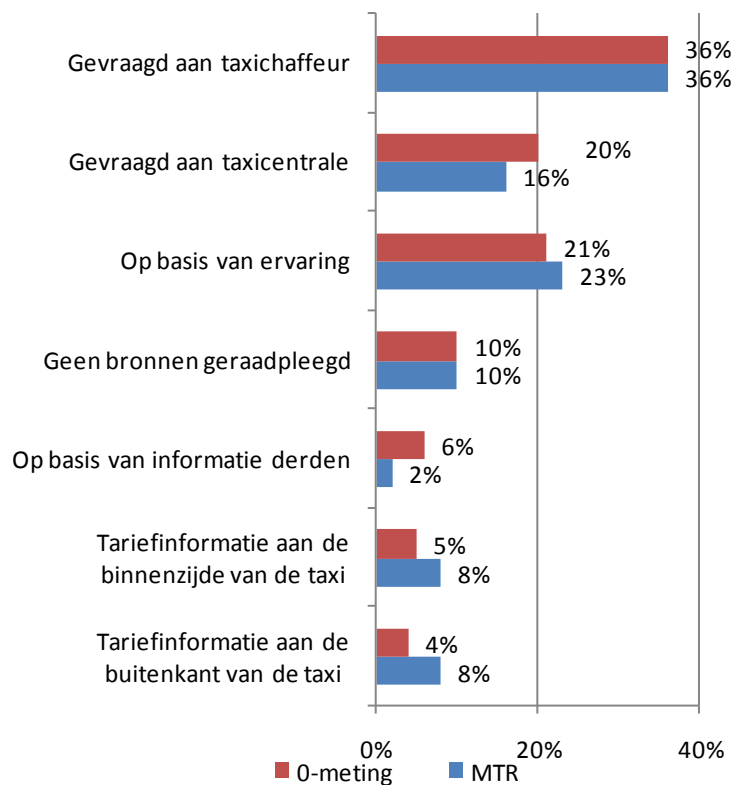
Figuur 5: De bekendheid van de tariefregels onder de mensen die bekend zijn met de nieuwe tariefstructuur (n=273)



Bronnen voor tariefinformatie

Bij 36% van de respondenten was voorafgaand aan de taxirit bekend welke prijs zij (ongeveer) voor de rit moesten betalen. Dit verschilt niet van de 37% van de respondenten waarbij dit in de 0-meting bekend was. Ook zijn er geen verschillen in de bekendheid van de ritprijs vooraf tussen taxiritten binnen de vier grote steden en buiten de vier grote steden. De bronnen die deze respondenten geraadpleegd hebben voor deze informatie zijn weergegeven in Figuur 6.

Figuur 6: Bronnen die geraadpleegd zijn door de respondenten bij wie voorafgaand aan de taxirit bekend was welke ritprijs zij moesten betalen



Van de 36% van de respondenten die voorafgaand aan de taxirit bekend waren met de prijs die zij (ongeveer) voor de rit moesten betalen, kon 87% een inschatting maken van de ritprijs op basis van de geraadpleegde informatie. Deze respondenten gaven aan dat in vier van de vijf gevallen het uiteindelijke bedrag dat betaald moest worden voor de taxirit overeen kwam met de ingeschatte ritprijs. Bij 16% was het uiteindelijke bedrag hoger en bij 6% was het lager dan de eigen inschatting.

Van de resterende 13% (n=31) die op basis van de geraadpleegde informatie geen inschatting konden maken van de ritprijs⁹, kwam dat bij ruim 40% doordat zij niet wisten wat de afstand of reisduur van de taxirit zou zijn, 16% gaf aan dat de tariefinformatie niet duidelijk was en de overigen geven een andere reden op. Dit is niet verschillend ten opzichte van de 0-meting.

In Figuur 6 valt op te maken dat één van de bronnen om vooraf een inschatting te maken van de ritprijs de tariefinformatie is aan zowel de binnenzijde als de buitenzijde van de taxi.

In Tabel 26 is te zien dat 51% van de respondenten niet heeft gelet op de tariefinformatie aan de buitenzijde van de taxi. Daarnaast geeft 15% aan dat de informatie leesbaar was en 34% dat deze informatie niet leesbaar was. Ten opzichte van de 0-meting is hierin geen verandering opgetreden.

Ook heeft bijna de helft (49%) niet gelet op de tariefinformatie aan de binnenzijde van de taxi en kan 30% de informatie aan de binnenzijde van de taxi lezen. Ook hier is geen verandering ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 26: Leesbaarheid van de tariefinformatie aan binnen- en buitenzijde van de taxi

		In de 4 grote steden		Buiten de 4 grote steden		Totaal	
		0-meting (n=405)	MTR (n=400)	0-meting (n=469)	MTR (n=400)	0-meting (n=874)	MTR (n=800)
Informatie buitenzijde	Ja	15%	16%	8%	13%	11%	15%
	Nee	30%	31%	36%	37%	33%	34%
	Niet op gelet/ weet niet	55%	53%	57%	50%	56%	51%
Informatie binnenzijde	Ja	30%	33%	28%	28%	29%	30%
	Nee	18%	17%	21%	23%	19%	20%
	Niet op gelet/ weet niet	53%	50%	51%	49%	52%	49%

Tariefafspraken

Naast het raadplegen van bronnen om vooraf een inschatting te kunnen maken van de ritprijs, is het ook mogelijk om met de taxichauffeur of taxicentrale afspraken te maken over een vaste ritprijs. Dit is in de MTR vaker gedaan dan in de 0-meting: 19% van de respondenten in de MTR tegen 14% in de 0-meting geeft aan voorafgaand aan de taxirit een vaste ritprijs te hebben afgesproken. In 85% van de gevallen kwam de uiteindelijke ritprijs ook overeen met de afgesproken prijs. Voor het overige beperkt aantal gevallen geldt dat bij de ene helft het bedrag dat uiteindelijk moest worden betaald hoger was en bij de andere helft lager. Hierin zijn geen verschillen met de 0-meting.

⁹ Dit lijkt op het eerste gezicht tegenstrijdig te zijn met het feit dat deze respondenten aan hebben gegeven dat zij voorafgaand aan de taxirit bekend waren met de ritprijs. Deze respons kan verklaard worden als wordt aangenomen dat respondenten 'gevraagd aan taxichauffeur', 'gevraagd aan taxicentrale', 'op basis van ervaringen' of 'geen bronnen geraadpleegd' niet beschouwen als 'geraadpleegde informatie'.

Tarieven voor vooraf wachten en aanvullende diensten

In de nieuwe tariefstructuur mogen taxichauffeurs nog steeds kosten in rekening brengen voor wachten en voor aanvullende diensten¹⁰. In deze MTR is hier navraag naar gedaan. In 8% van de gevallen moest de taxichauffeur voorafgaand aan de rit wachten op de respondent. In 8% van deze gevallen heeft de taxichauffeur kosten in rekening gebracht voor het wachten. Dit is niet verschillend van de 0-meting. In totaal gaat het om vijf gevallen. In drie van de vijf gevallen waren hier vooraf afspraken over gemaakt waarvan in twee gevallen een vast bedrag was afgesproken.

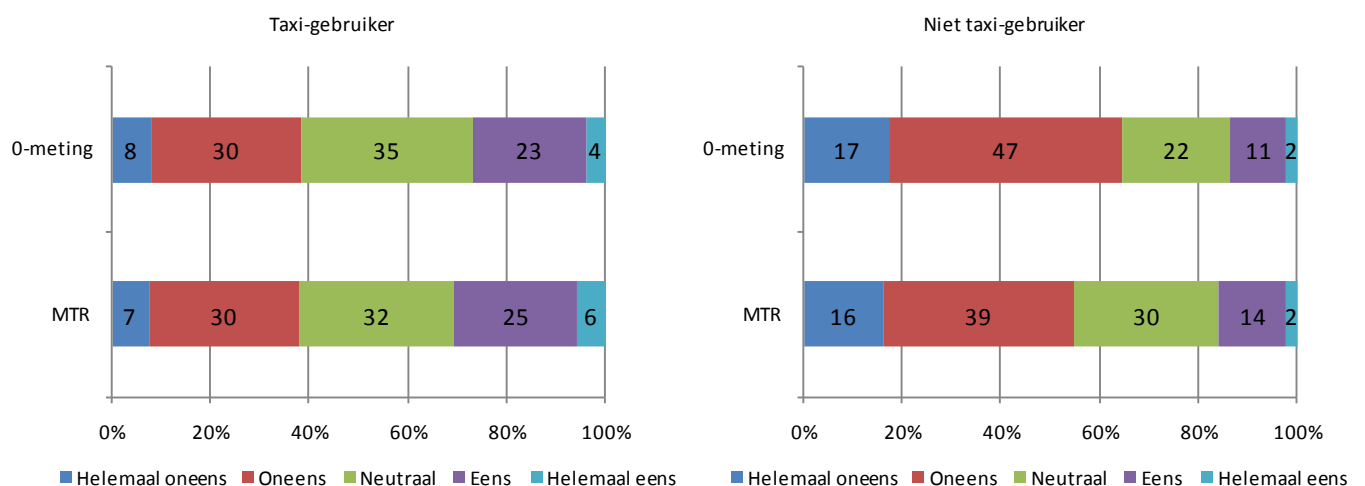
Vijf procent (n=41) van de respondenten heeft gebruik gemaakt van aanvullende diensten zoals bijvoorbeeld de taxi laten wachten bij pinnen of een boodschap doen. Zes personen hebben voorafgaand aan de taxirit afspraken gemaakt voor deze aanvullende diensten: Allen hebben hiervoor een vast bedrag afgesproken.

Het overgrote deel van de taxibedrijven heeft dus geen wachttarief voorafgaand aan de taxirit of kosten voor aanvullende diensten in rekening gebracht.

Transparantie tarieven

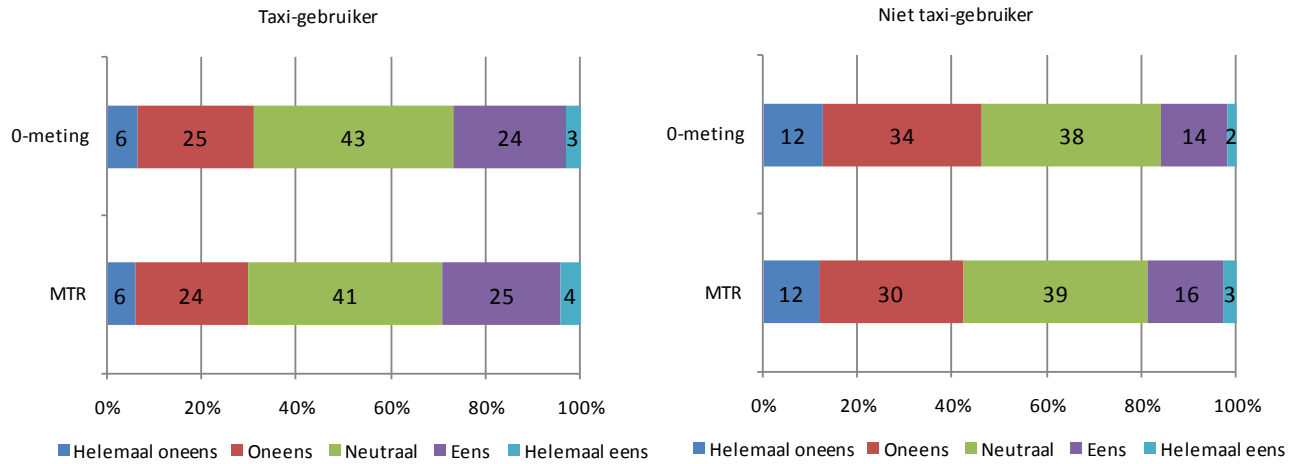
Wanneer we de transparantie van de taxitarieven volgens alle taxigebruikers en niet-taxigebruikers vergelijken (zie Figuur 7) zien we dat de niet-taxigebruikers deze minder transparant vinden dan de taxigebruikers. Wel zien we dat de niet-taxigebruiker aangeeft beter te weten wat een taxirit gaat kosten dan in de 0-meting.

Figuur 7: Ik weet van te voren wat een taxirit mij gaat kosten

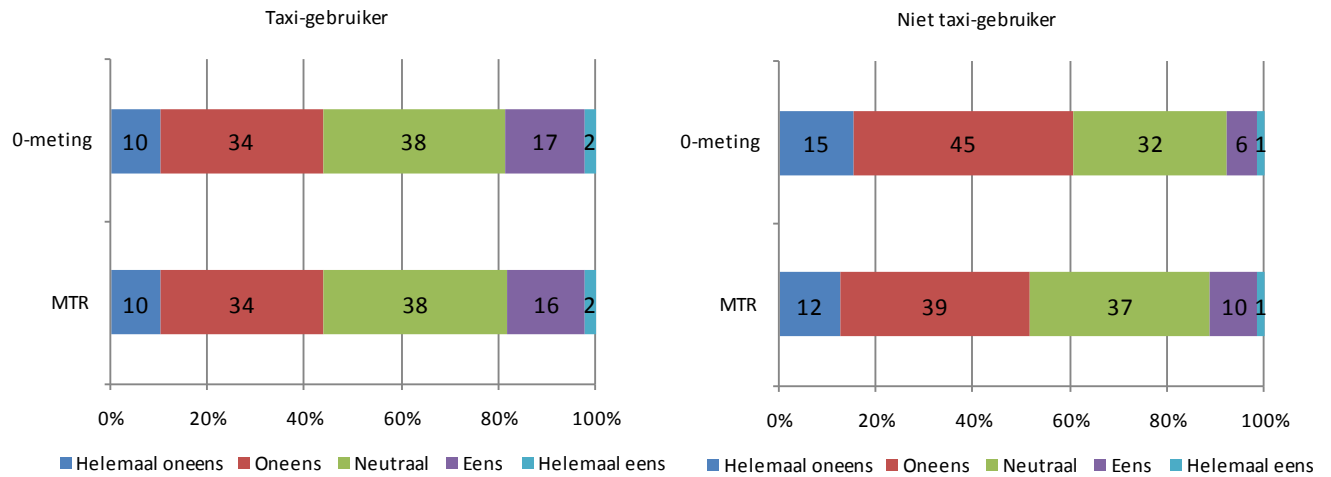


¹⁰ In de oude tariefstructuur mochten ook kosten voor wachten voorafgaand aan de taxirit en voor aanvullende diensten in rekening gebracht worden.

Figuur 8: Ik kan voorafgaand aan een taxirit een vaste prijs afspreken met de taxichauffeur



Figuur 9: De tarieven van verschillende taxibedrijven kan ik vooraf vergelijken



3.4 Keuzevrijheid tussen taxi's

Bij de keuzevrijheid tussen taxi's is met name gekeken naar de keuzevrijheid op de taxistandplaats. Van de taxigebruikers heeft net als bij de 0-meting ongeveer de helft in de onderzoeksperiode een keer een taxi vanaf een taxistandplaats genomen. Op de vraag of er tariefinformatie beschikbaar was van de verschillende taxiaanbieders op de standplaats, kon 67% dit niet aangeven.

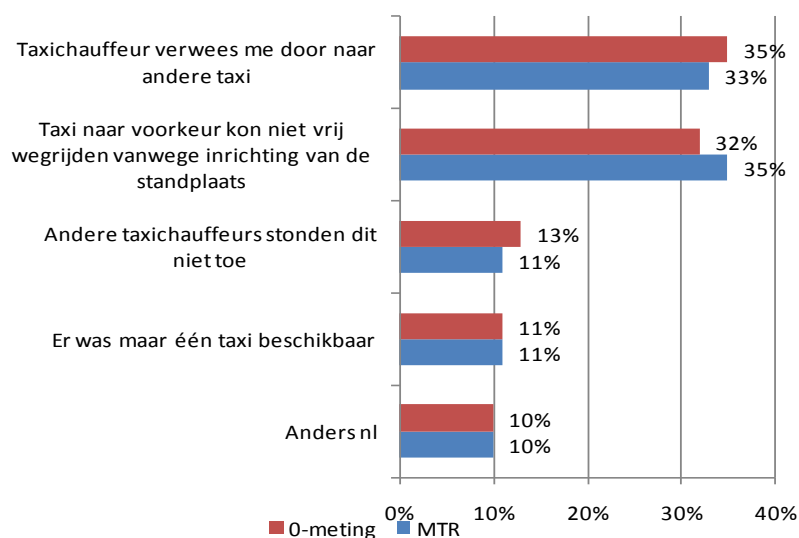
Van de mensen die het wel weten (33%), geeft het grootste deel aan dat dit vrijwel bij geen enkele taxiaanbieder het geval was. Drie procent van alle respondenten (inclusief respondenten die het niet weten) geeft aan dat er bij alle taxiaanbieders tariefinformatie beschikbaar was. Dit verschilt niet van de percentages die we in de 0-meting hebben gevonden.

Tabel 27: Beschikbaarheid tariefinformatie op de standplaats

	0-meting (n=426)	MTR (n=406)
Van alle taxi aanbieders	5%	3%
Van het merendeel van de taxi aanbieders	7%	7%
Van enkele taxi aanbieders	7%	6%
Van (vrijwel) geen taxi aanbieder	19%	17%
Weet niet	62%	67%

De mogelijkheid om een taxi te kiezen die men wilde was er volgens 37% van de respondenten niet. Ruim een kwart van de respondenten geeft aan dat deze mogelijkheid er wel was en 36% geeft aan het niet geprobeerd te hebben. Ook dit verschilt niet van de 0-meting. De redenen waarom geen taxi naar keuze kon worden genomen zijn terug te vinden in Figuur 10.

Figuur 10: Redenen waarom geen taxi naar keuze kon worden genomen



3.5 Samenvatting bevindingen consumentenonderzoek

Op basis van de bevindingen uit de voorgaande paragrafen wordt in deze paragraaf stilgestaan bij de belangrijkste veranderingen van de gemeten effecten in de MTR ten opzichte van de 0-meting. Dit wordt gedaan aan de hand van de onderzoeksvragen die centraal staan in de evaluatie. Per onderzoeksvraag zijn in onderstaande tabellen de belangrijkste gemeten effecten in de MTR weergegeven en is aangegeven of er een verschil is met de bevindingen uit de 0-meting. Indien er geen vergelijking mogelijk is tussen de resultaten van de 0-meting en de MTR, zal dat worden aangegeven. Deze vergelijking is dan pas mogelijk nadat de 1-meting is uitgevoerd.

Het taxigebruik

Ten aanzien van de ontwikkeling van het taxigebruik zien we dat het gebruik vergelijkbaar is met de 0-meting. Voor de gebruiksfrequentie kan geen uitspraak worden gedaan over de ontwikkeling ten opzichte van de 0-meting vanwege de afwijkende meetperiode en het moment van meten. Voor de overige resultaten zijn in de MTR vergelijkbare resultaten gevonden als in de 0-meting.

Tabel 28: Hoe ontwikkelt het taxigebruik zich?

Resultaten consumentenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Taxigebruik	33% van de 2939 respondenten van 16 jaar en ouder heeft gebruik gemaakt van een taxi. Van deze 33% heeft 38% dit gedaan in één van de grote steden en 62% daarbuiten.	Vergelijkbaar
• Gebruiksfrequentie:	Gemiddeld 4,8 ritten in de periode van 7 maanden (80% tussen de 1 en 5 per 7 maanden).	Geen vergelijking mogelijk
• Lengte taxiriten:	70% van de taxiriten zijn niet langer dan 10 km (20% 10-20 km, 10% > 20km).	Vergelijkbaar
• Moment van gebruik:	In de periode van 5 dagen doordeweeks nemen ongeveer evenveel mensen een taxi als in de periode van 2 dagen in het weekend.	Vergelijkbaar
• Motief:	89% van de taxiriten heeft een privé doel.	Vergelijkbaar

Kwaliteitsoordeel

Ten aanzien van de ontwikkeling van het kwaliteitsoordeel zijn in de MTR over het algemeen vergelijkbare resultaten gevonden als in de 0-meting. Wat dat betreft is het kwaliteitsoordeel van consumenten met de nieuwe tariefstructuur nog niet veranderd ten opzichte van de oude tariefstructuur. De enige uitzondering hierop is dat er een toename van het opstaptarief is geconstateerd. Dit is echter een gevolg van de wijziging van de taxitariefstructuur, waardoor er eigenlijk op dit punt geen vergelijking mogelijk is.

Wel geeft 20% van de taxigebruikers aan minder fooi te geven ten opzichte van vorig jaar. De voornaamste reden hiervoor is dat de taxi duur(der) wordt bevonden.

Tabel 29: Hoe ontwikkelt het kwaliteitsoordeel van de taxiklanten zich?

Resultaten consumentenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Kwaliteitsoordeel taxigebruikers:	7,0 (buiten 4 grote steden). 6,7 (binnen de 4 grote steden).	Vergelijkbaar
• Kwaliteitsoordeel niet-taxigebruikers:	5,8	Vergelijkbaar
• Ritprijs:	21% van de respondenten heeft voor zijn taxirit € 15 tot € 25 betaald (25% tussen de € 10 en €14,99, 15% tussen de € 0 en € 9,99).	Vergelijkbaar
• Opstaptarief:	50% van de respondenten weet niet wat de hoogte van het opstaptarief was. 23% betaalde een opstaptarief van € 3,00 tot € 6,50. 14% betaalde een opstaptarief van minder dan € 3,00. 14% betaalde een opstaptarief van meer dan € 6,50.	Geen uitspraak mogelijk
• Oordeel ritprijs	43%: hoog tot zeer hoog. 51%: niet laag niet hoog. 6%: laag tot zeer laag.	Vergelijkbaar
• Fooigedrag	Fooigedrag van 78% van de consumenten is gelijk gebleven. 20% geeft minder fooi hoofdzakelijk vanwege het duur(der) vinden van de ritprijs.	Afname fooi
• Beschikbaarheid taxi's:	64% van de taxigebruikers is het (helemaal) oneens met de stelling dat een taxi binnen redelijke tijd beschikbaar is als deze benodigd is.	Vergelijkbaar
• Duur taxirit:	Voor de taxirit die taxigebruikers hebben gemaakt was 63% van het taxigebruikers het (helemaal) eens met de stelling dat de duur van de taxirit overeenkwam met de eigen inschatting van de rittijd.	Vergelijkbaar
• Klachten:	In de onderzoeksperiode heeft 2% van de taxigebruikers een klacht ingediend.	Geen uitspraak mogelijk

Voorspelbaarheid van de ritprijs

De bekendheid van consumenten met de nieuwe tariefstructuur is iets toegenomen van 19% naar 23%. Ook is geconstateerd dat de niet-taxigebruikers aangeven beter te weten wat een taxirit gaat kosten. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de mediacampagne over de nieuwe taxitariefstructuur en de uitgebreide berichtgeving in de media rondom de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

Ten aanzien van de voorspelbaarheid van de ritprijs zijn in de MTR over de gehele lijn vergelijkbare resultaten gevonden als in de 0-meting.

Tabel 30: In hoeverre is de klant in staat een nauwkeurige voorspelling van de taxiritprijs te maken?

Resultaten consumentenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Bekendheid met nieuwe taxitariefstructuur	23% van de respondenten is bekend met de nieuwe taxitariefstructuur.	Toename
• Ritprijs vooraf bekend:	36% van de respondenten was voorafgaand bekend welke prijs zij voor de rit moesten betalen.	Vergelijkbaar
• Inschatbaarheid ritprijs:	Van deze 36% heeft 87% van de respondenten een inschatting kunnen maken van de ritprijs op basis van geraadpleegde informatie.	Vergelijkbaar
• Gebruik tariefinformatie:	51% van de respondenten heeft niet gelet op de tariefinformatie op de buitenkant van de taxi. 49% heeft niet gelet op de tariefinformatie aan de binnenzijde van de taxi.	Vergelijkbaar
• Leesbaarheid tariefinformatie:	34% van de respondenten geeft aan dat de informatie niet leesbaar was aan de buitenkant van de taxi. Voor 20% was de tariefinformatie aan de binnenzijde van de taxi niet leesbaar.	Vergelijkbaar
• Vooraf wachten:	8% van de respondenten heeft de taxichauffeur gevraagd voorafgaand aan de rit te wachten.	Vergelijkbaar
• Kosten voor wachten	Bij 8% van de respondenten die vroegen de taxichauffeur te wachten, werden hiervoor kosten in rekening gebracht.	Vergelijkbaar
• Transparantie tarieven	37% van de taxigebruikers is het (helemaal) oneens met de stelling dat hij/zij van te voren weet wat een taxirit gaat kosten. Voor de niet-taxigebruikers betreft dit 55%.	Toename inzicht vooraf in kosten taxirit voor niet-taxigebruikers

Keuzevrijheid tussen taxi's

Tenslotte blijkt uit de in de MTR geconstateerde keuzemogelijkheid tussen taxi's en tariefaanbiedingen, dat de keuzevrijheid voor de taxi-gebruiker in de MTR nog onveranderd is ten opzichte van de 0-meting.

Tabel 31: In hoeverre kan de consument een keuze maken?

Resultaten consumentenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Beschikbaarheid tariefinformatie op standplaats:	67% van de respondenten weet niet of er tariefinformatie beschikbaar was op de standplaats.	Vergelijkbaar
• Keuzevrijheid taxi:	De mogelijkheid om een taxi te kiezen die men wilde was er volgens 37% van de respondenten niet. Voor 27% was deze mogelijkheid er wel.	Vergelijkbaar

3.6 Mate waarin beleidsdoelen zijn bereikt

Met de invoering van een nieuwe tariefstructuur werden voor consumenten de volgende doelen nagestreefd:

- De consument kan voorafgaand aan een taxirit een redelijk nauwkeurige voorspelling maken van de ritprijs;
- Door het verbeteren van de onderlinge vergelijkbaarheid en presentatie, kan de consument een keuze voor een bepaalde taxi en tussen verschillende tariefaanbiedingen maken.

Daarnaast ging men ervan uit dat met de nieuwe tariefstructuur op termijn meer consumenten gebruik gaan maken van een taxi.

In het consumentenonderzoek is geconstateerd dat alleen voor de niet-taxigebruikers de (veronderstelde) transparantie van de tarieven is toegenomen (niet-taxigebruikers geven in de MTR aan beter te weten wat een taxirit gaat kosten dan in de 0-meting). Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de mediacampagne over de nieuwe taxitariefstructuur en de uitgebreide berichtgeving in de media rondom de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur. De transparantie voor de taxigebruikers is nog gelijk gebleven. Voor de overige indicatoren zijn in de MTR nog geen verschillen ten opzichte van de 0-meting geconstateerd.

Ook wat betreft de keuzevrijheid voor de taxigebruiker zijn er in de MTR nog geen verschillen geconstateerd ten opzichte van de 0-meting.

De vraag of meer consumenten de taxi zijn gaan gebruiken als gevolg van de nieuwe taxitariefstructuur, kan op basis van de MTR nog niet beantwoord worden. Op basis van de MTR is de inschatting dat in de periode februari tot en met augustus 2008 circa 19,5 miljoen taxiriten hebben plaatsgevonden, maar vanwege de periode waarover is gemeten, is dit aantal niet vergelijkbaar met de 0-meting. Pas in de 1-meting kan hier met meer zekerheid iets over worden gezegd.

4. Resultaten taxibedrijvenonderzoek

De MTR aan de taxibedrijvenkant gaat in op volgende vier aspecten: tarieven, omzet, praktijkgedrag taxibedrijven en naleving van regels. De tarieven en omzet zijn op basis van het *Taxibedrijvenonderzoek* geïnventariseerd. Het praktijkgedrag en de naleving van regels is onderzocht in het *Mystery Shopper onderzoek*. In paragraaf 4.5 is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen uit dit hoofdstuk gegeven.

4.1 Tarieven

Hoogte van het tarief

De hoogte van de tarieven van de beide typen taxivervoer (regulier en busje) zijn in Tabel 32 uiteengezet op basis van de twee tariefcomponenten: starttarief en kilometertarief. Tevens is een onderscheid gemaakt tussen de maximumtarieven en de gemiddelde tarieven. Het maximumtarief ('max') geeft aan welke prijs een taxibedrijf maximaal mag rekenen voor een tariefcomponent. De kolom gemiddeld ('gem') geeft aan wat er gemiddeld gevraagd wordt voor een tariefcomponent door de taxibedrijven. In de kolom afwijking ('afw') is de percentuele afwijking van het gemiddelde tarief ten opzichte van het maximum aangegeven. Door de nieuwe tariefstructuur zijn de losse tariefonderdelen uit de MTR niet direct vergelijkbaar met die van de 0-meting.

Het gemiddelde starttarief en kilometertarief voor het regulier taxivervoer zijn in de MTR nagenoeg gelijk aan het maximum (respectievelijk 5% en 4% onder het maximum). Het gemiddelde starttarief en kilometertarief zijn in de MTR voor het taxivervoer per busjes respectievelijk 10% en 7% lager dan het maximumtarief. In de 0-meting waren de gemiddelden voor het starttarief voor beide vervoertypen beduidend lager dan het maximumtarief.

Tabel 32: Tarieven gedifferentieerd naar type vervoer

In euro's	Tarieven regulier taxivervoer						Tarieven taxivervoer busje					
	0-meting			MTR			0-meting			MTR		
	Max	Gem	Afw	Max	Gem	Afw	Max	Gem	Afw	Max	Gem	Afw
Starttarief	5,12	3,31	35%	7,50	7,12	5%	8,33	6,42	23%	12,20	11,03	10%
Kilometer-tarief	1,94	1,90	2%	2,20	2,12	4%	2,23	2,07	7%	2,52	2,35	7%

Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Tabel 33 geeft een overzicht van de gemiddelde tariefhoogte van de twee tariefcomponenten per regiocategorie voor het reguliere taxivervoer. Uit de tabel komt naar voren dat het starttarief in de MTR in de overige steden nagenoeg gelijk ligt aan de vier grote steden. Op het platteland ligt het starttarief met gemiddeld € 6,66, lager dan in de andere twee regiocategorieën. Ook het kilometertarief ligt gemiddeld op het platteland lager dan in het stedelijk gebied en de vier grote steden.

Tabel 33: Gemiddelde tarieven per regiocategorie voor regulier taxivervoer

In euro's	Totaal NL		4 grote steden		overige steden		platteland	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Starttarief	3,31	7,12	3,24	7,31	3,21	7,30	3,67	6,66
Kilometertarief	1,90	2,12	1,94	2,18	1,87	2,14	1,82	2,05

Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Tabel 34 geeft een verdeling van de tariefhoogten voor de twee tariefcomponenten. Deze verdeling geeft de spreiding aan van de opgegeven tarieven die door taxibedrijven wordt gehanteerd. Hierbij geeft 73 % van de taxibedrijven aan dat zij het maximum van € 7,50 hanteren als starttarief. In het consumentenonderzoek geeft 14% van de taxigebruikers aan dat het opstaptarief hoger dan € 6,50 is geweest. Een verklaring voor dit verschil zou kunnen zijn dat taxigebruikers het opstaptarief niet goed meer herinneren. Deze aanname lijkt plausibel, gezien de constatering dat 50% van de taxigebruikers aangeeft niet te weten wat het opstaptarief was (zie Tabel 17).

Zevenenzestig procent van de taxibedrijven geeft aan het maximale kilometertarief te hanteren van € 2,20. Het grootste deel van de taxibedrijven heeft het start- en kilometertarief dus gelijk gesteld aan het wettelijke maximum of net onder dit maximum.

Tabel 34: Verdeling van tariefhoogten voor Nederland

In euro's		Spreiding tarieven onder maximale tarief			
		0-meting	MTR	0-meting	MTR
Starttarief	0-meting	25% : < 3	57% : 3 - 3,50	17% : 3,50 - 5,12	1% : = 5,12
	MTR	10% : < 6,50	7% : 6,50 – 6,99	10% : 7,00 – 7,49	73% : 7,50
Kilometertarief	0-meting	10% : < 1,80	7% : 1,80 – 1,89	15% : 1,90 – 1,93	67% : = 1,94
	MTR	3% : < 1,80	8% : 1,80 – 1,99	22% : 2,00 – 2,19	67% : 2,20

Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Ritprijs

De prijs van een taxirit wordt bepaald door de tariefstelling en de lengte van de rit. Door TNS NIPO is op basis van een rekenmodel¹¹ de ritprijs voor een aantal modelritten vastgesteld om de verandering van ritprijs in de nieuwe taxitariefstructuur ten opzichte van de oude taxitariefstructuur te kunnen bepalen (zie Tabel 35). In deze berekening zijn de waargenomen tarieven uit het taxibedrijvenonderzoek van de 0-meting en de MTR als uitgangspunt gehanteerd. Van de waargenomen tarieven is het gemiddelde starttarief en het gemiddelde kilometertarief bepaald. Vervolgens is door TNS NIPO op basis van het gemiddelde starttarief en het gemiddelde kilometertarief voor een aantal modelritten de ritprijs berekend, zodat onderlinge vergelijkingen kunnen worden gemaakt tussen de ritprijs van de 0-meting en die van de MTR. Door de

¹¹ Het rekenmodel is bij de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur aan taxibedrijven ter beschikking gesteld. Met dit rekenmodel konden taxibedrijven zelf aan de hand van een aantal modelritten de uitwerking van de hoogte van de tarieven in de nieuwe tariefstructuur bepalen en deze vergelijken met de uitwerking onder de oude tariefstructuur.

verscheidenheid in ritten wordt inzicht gegeven in de gevolgen van de nieuwe tariefstructuur voor de ritprijs. Overigens levert dit niet een compleet beeld. Zo zijn bijvoorbeeld de ritten van nul tot twee kilometer niet in Tabel 35 opgenomen.

Tabel 35 laat zien dat de met het rekenmodel berekende ritprijzen voor (kortere) ritten van 2 tot 8 km zijn afgenomen en dat de ritprijs voor de lange ritten (vanaf 15 km) is gestegen.

Tabel 35: Ritprijs oude tariefstructuur versus nieuwe tariefstructuur

Modelrit	Lengte	Wachtijd	In euro's		
			0-meting	MTR	Vershil 0-meting – MTR
Centrum kort	2 km	2 min	8,16	7,12	- 1,04
Centrum kort spits	2 km	5 min	9,74	7,12	- 2,62
Centrum lang	5 km	5 min	15,44	13,48	- 1,96
Centrum lang spits	5 km	10 min	18,06	13,48	- 4,58
Centrum rand	8 km	5 min	21,14	19,85	- 1,29
Centrum rand nacht	8 km	3 min	20,09	19,85	- 0,24
Buitenritje	15 km	5 min	34,44	34,70	0,26
Rit buiten – binnen	22 km	7 min	48,79	49,56	0,77
Lange rit	40 km	7 min	82,99	87,75	4,76

Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

De gemiddelde prijs van een stadsrit¹² met een reguliere taxi die volgt uit het rekenmodel is in de MTR € 13,48. De gemiddelde ritprijs van een buitenrit¹³ met eenzelfde type taxi is volgens het rekenmodel € 34,70. De gemiddelde ritprijs van een stadrit is in de MTR volgens het rekenmodel met € 4,58 gedaald ten opzichte van de 0-meting. Deze daling van ruim 25% is significant.

Tabel 36: Gemiddelde ritprijs

In euro's	Ritprijs regulier taxivervoer		Ritprijs taxivervoer busje	
	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Stadsrit	18,06	13,48	21,89	18,08
Buitenrit	34,44	34,70	40,05	41,58

Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Desondanks is het oordeel van consumenten over de ritprijs onveranderd gebleven (zie Tabel 18) en geeft 5% van de taxigebruikers aan minder fooi te geven omdat de taxi duurder is geworden (zie Tabel 22).

Dit tegenstrijdige beeld kan enerzijds veroorzaakt worden door het rekenmodel, dat mogelijk geen goede weergave geeft van de ritprijzen in de praktijk. De gemiddelde ritprijs van een stadsrit in de MTR bedraagt echter volgens het rekenmodel € 13,48 hetgeen goed overeen lijkt te komen met de

¹² Stadsrit: een referentierit van 5 kilometer met een wachttijd (stoplichten, oponthoud) van 10 minuten.

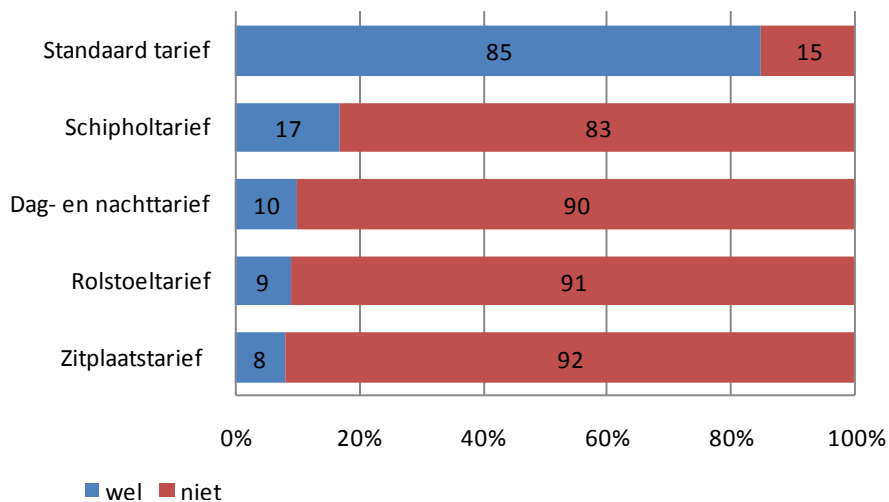
¹³ Buitenrit: een referentierit van 15 kilometer met een wachttijd van 5 minuten.

gemeten ritprijzen uit het consumentenonderzoek (zie Tabel 16). Anderzijds is het mogelijk dat het enige tijd nodig heeft voordat consumenten hun beeld over de ritprijs bijstellen.

Tariefdifferentiatie

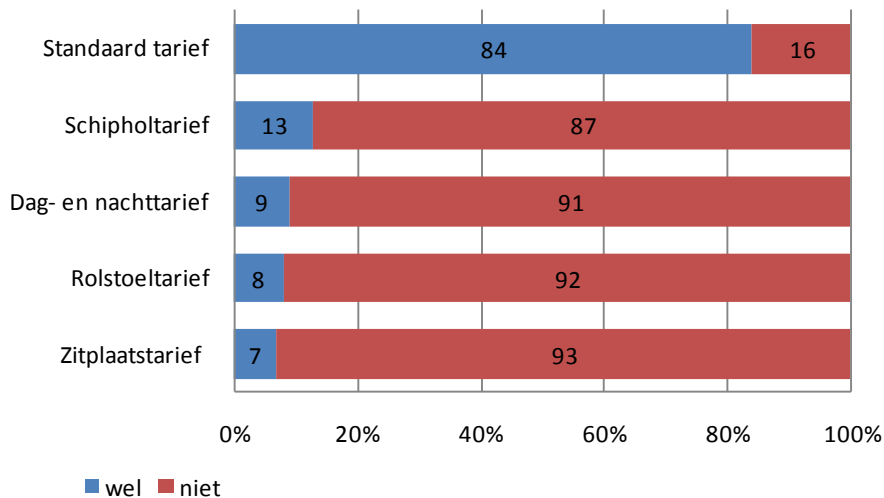
Uit Figuur 12 kan worden afgeleid dat er net zoals in de 0-meting ook in de MTR minimaal gebruik wordt gemaakt van tariefdifferentiatie. Het overgrote deel (84%) van de taxi's hanteert één standaardtarief. Dit is vergelijkbaar met de 0-meting. Ook bij gebruikmaking van de andere tariefsoorten levert de MTR en 0-meting nagenoeg een gelijk beeld op. Alleen het Schipholtarief wordt in de MTR (13%) minder gehanteerd ten opzichte van de 0-meting (17%).

Figuur 11: 0-meting: Gebruikmaking tariefdifferentiatie



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Figuur 12: MTR: Gebruikmaking tariefdifferentiatie



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Ritprijsafspraken voorafgaand aan de taxirit

Taxichauffeurs kunnen voorafgaand aan de taxirit een vaste ritprijs afspreken met de klant. Van de taxibedrijven geeft 72% aan *soms* (in minder dan 25% van de gevallen) vaste ritprijsafspraken te maken. Eén op tien taxibedrijven doet dit *meestal* wel (in 75% of meer van de gevallen).

Als er een vaste ritprijs wordt afgesproken met de klant, gaat het volgens 67% van de taxibedrijven om een afstand van 20 kilometer of meer.

Toepassing wachttarief

In de nieuwe tariefstructuur heeft de taxichauffeur de mogelijkheid om wachttijd *voorafgaand* of wachttijd *tijdens* de rit (bijvoorbeeld bij het wachten op de klanten bij pinnen of het halen van een bloemetje) in rekening te brengen.

De helft van de taxibedrijven (51%) geeft aan geen kosten in rekening te brengen voor het wachten *voorafgaand* aan de taxirit. Veertien procent van de taxibedrijven maakt deze prijsafpraak meestal wel. Een derde van de taxibedrijven (33%) brengt soms kosten in rekening voor het wachten voorafgaand aan de taxirit.

Van de taxibedrijven die soms of meestal kosten in rekening brengen, geeft 59% aan dat de hoogte van dit tarief variabel is en 38% brengt een vast bedrag in rekening voor het wachten voorafgaand aan de taxirit.

Voor het wachten *tijdens* de rit geeft 73% van de taxibedrijven aan nooit kosten in rekening te brengen. Eén op de tien taxibedrijven (10%) brengt meestal wel kosten in rekening voor het wachten tijdens de rit. Zestig procent van de taxibedrijven geeft aan dat dit een variabel bedrag betreft, wat afhangt van de wachttijd.

Aanvullende diensten

Uit de MTR blijkt dat het merendeel (87%) van de taxibedrijven geen aanvullende diensten aanbiedt. Een aanvullende dienst kan bestaan uit het dragen van bagage tegen betaling en andere diensten tegen betaling. Dit percentage in de MTR is vrijwel gelijk aan die van de 0-meting (87% ten opzichte van 86%).

Deelgebruik

Bij deelgebruik van een taxi nemen meerdere klanten met een verschillende bestemming plaats in één en dezelfde taxi. Voor deelgebruik wordt geen totale ritprijs gehanteerd maar een zitplaatstarief. In de MTR geeft 7% van de taxibedrijven aan, wel eens het zitplaatstarief te hebben gehanteerd. Dit is vergelijkbaar met de 0-meting (8% van de taxibedrijven).

4.2 Omzet

In dit onderdeel komt het aspect omzet van de taxibedrijven aan bod. De omzet zal gedifferentieerd worden naar regiocategorie en type vervoer om vervolgens een indicatie te geven van de totale omzet. Ook de omzetgegevens van de 0-meting zijn opnieuw weergegeven en vergeleken met de omzetcijfers van de MTR. Nederland is voor het bepalen van de omzet opgedeeld in drie

regiocategorieën: vier grote steden, overige steden en platteland. In het laatste onderdeel van deze paragraaf wordt nader ingegaan op het ritpatroon. Het type vervoer wordt opgesplitst in contractvervoer en straatvervoer. De omzet is niet gecorrigeerd voor inflatie.

Omzet per regiocategorie

In de eerste zeven maanden van 2008 bedraagt de totale omzet (straattaxivervoer en contractvervoer) van de taxibedrijven in Nederland gemiddeld € 135.000,-. In de vier grote steden ligt de omzet op € 36.000,- per bedrijf. Taxibedrijven in de overige steden en op het platteland hebben respectievelijk een omzet van € 180.000,- en € 257.000,-.

In Tabel 37 is een vergelijking van de 0-meting met de MTR weergegeven. In dit onderdeel wordt de omzet van de 0-meting vergeleken met die van de MTR. Om deze vergelijking mogelijk te maken is de omzet van eerste zeven maanden van 2008 geëxtrapoleerd tot het gehele jaar 2008¹⁴.

Hoewel een betrouwbare vergelijking van omzetgegevens eigenlijk pas echt mogelijk is in de 1-meting, is op basis van deze vergelijking de gemiddelde omzet per bedrijf in Nederland met 9% gestegen van € 199.000,- tot een gemiddelde omzet van € 217.000,-. In de 4 grote steden is de omzet 3,6% gestegen, in de overige steden is een stijging zichtbaar van 26,6% en op het platteland is de gemiddelde omzet nagenoeg gelijk gebleven bij vergelijking van de 0-meting en de MTR.

Tabel 37: Gemiddelde omzet taxibedrijven per regiocategorie (totaal straattaxi- en contractvervoer)

Regiocategorie	Nederland totaal	4 grote steden	Overige steden	Platteland
Gemiddelde omzet 0-meting (10 maanden 2007)	€ 177.000	€ 37.000	€ 222.000	€ 362.000
Gemiddelde omzet MTR (7 maanden 2008)	€ 135.000	€ 36.000	€ 180.000	€ 257.000
Gemiddelde omzet 0-meting (12 maanden 2007)	€ 199.000	€ 56.000	€ 229.000	€ 410.000
Gemiddelde omzet MTR (geëxtrapoleerd naar 12 maanden)	€ 217.000	€ 58.000	€ 290.000	€ 414.000
Vershil 0-meting – MTR (absoluut)	€ 18.000	€ 2.000	€ 61.000	€ 4.000
Vershil 0-meting – MTR (procentueel)	9%	3,6%	26,6%	1,5%

Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

¹⁴ Bij het extrapoleren van de omzetcijfers naar 12 maanden is de 12-maanden omzet van de MTR met 6% naar beneden bijgesteld om een vergelijking met de 12-maanden omzet uit de 0-meting mogelijk te maken. In de 0-meting is namelijk door TNS NIPO vastgesteld dat de geëxtrapoleerde 12 maanden omzet uiteindelijk 6% hoger was dan de werkelijke omzet. Daarom is dit ervaringscijfer ook in deze MTR gebruikt.

Omzet naar type bedrijf

De omzet wordt ook verdeeld naar type bedrijf. We maken onderscheid in straattaxibedrijf, contracttaxibedrijf en een gemengd bedrijf. Bedrijven die meer dan 75% van hun omzet vergaren door straatwerk worden getypeerd als straattaxibedrijf. Als meer dan 75% van de omzet wordt gerealiseerd door contractvervoer wordt het bedrijf getypeerd als contracttaxibedrijf. Bij een gemengde aanbieder bestaat de omzet minstens uit 25% contractvervoer en minstens 25% straatvervoer.

In Tabel 38 is de absolute, procentuele en gemiddelde omzetverdeling gegeven. De totale omzet voor het straattaxivervoer over de eerste zeven maanden van 2008 is € 186 miljoen. De gemiddelde omzet voor het straattaxibedrijf is € 35.000.

In Tabel 38 is een vergelijking gemaakt naar type vervoer¹⁵. Hoewel een betrouwbare vergelijking van omzetgegevens eigenlijk pas echt mogelijk in de 1-meting, is op basis van deze vergelijking de absolute omzet van het straattaxivervoer in de MTR van € 300 miljoen nagenoeg gelijk aan die van de 0-meting. De geëxtrapoleerde gemiddelde omzet van het straattaxivervoer in Nederland is met € 56.400,- in de MTR, lager dan in de 0-meting.

Tabel 38: Omzet naar type vervoer

Type vervoer	Straatwerk absoluut	Straatwerk gemiddelde omzet NL	Straatwerk procentuele verhouding van totaalomzet taxibranche in NL
Omzet 0-meting (na 10 maanden in 2007)	€ 284 miljoen	€ 72.000	31%
Omzet MTR (na 7 maanden in 2008)	€ 186 miljoen	€ 35.000,-	26%
Omzet 0-meting (na 12 maanden in 2007)	€ 297 miljoen	€ 62.000	28%
Omzet MTR (geëxtrapoleerd naar 12 mnd)	€ 300 miljoen	€ 56.400	26%
Vershil 0-meting – MTR (absoluut en procentueel)	€ 3 miljoen	- € 5.600	-2%

Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

De afname van de gemiddelde omzet per straattaxibedrijf kan een verband hebben met de toename van het aantal taxibedrijven (zie Tabel 39). Dit toegenomen aantal bedrijven verdelen een omzet die praktisch ongewijzigd is ten opzichte van 2007.

¹⁵ Bij het extrapoleren van de omzetcijfers naar 12 maanden is de 12-maanden omzet van de MTR met 6% naar beneden bijgesteld om een vergelijking met de 12-maanden omzet uit de 0-meting mogelijk te maken. In de 0-meting is namelijk door TNS NIPO vastgesteld dat de geëxtrapoleerde 12 maanden omzet uiteindelijk 6% hoger was dan de werkelijke omzet. Daarom is dit ervaringscijfer ook in deze MTR gebruikt.

Dag- en nachtomzet

In de MTR is voor het eerst gevraagd naar de dag- en nachtomzet en is gevraagd deze te vergelijken met vorig jaar. Zevenendertig procent van de taxibedrijven geeft aan dat de dagomzet in 2008 ten opzichte van het jaar 2007 gelijk is gebleven. Een even groot percentage geeft aan dat hun dagomzet is gedaald. Van de taxibedrijven geeft 21% aan dat hun dagomzet is toegenomen.

De nachtomzet is bij 11% van de taxibedrijven toegenomen. Bij 39% is deze omzet gelijk gebleven en bijna een kwart van de taxibedrijven geeft aan dat hun omzet 's nachts is gedaald.

Ritpatroon

In deze MTR is aandacht voor het gemiddelde ritpatroon van een taxibedrijf. Door het opdelen van verschillende ritlengtes wordt inzichtelijk hoe de verdeling is in het aantal afgelegde afstanden. In het taxibedrijvenonderzoek is taxibedrijven gevraagd om aan te geven wat de verdeling is van het totaal aantal verreden kilometers. In de bijlage is een opdeling gemaakt naar regiocategorie en type bedrijf. In het totaal zijn er vijf overzichten beschikbaar voor de opdeling naar regiocategorie en één tabel in de opdeling naar type bedrijf.

In Figuur 13 (0-meting) en Figuur 14 (MTR) is de verdeling van ritlengtes voor Nederland weergegeven voor het straattaxivervoer. Deze verdeling in het aantal ritlengtes is gegeven door de taxibedrijven zelf. De relatieve frequentie van een verreden ritafstand is gecategoriseerd in de vijf categorieën:

- Geen: 0% van de ritten;
- Weinig: 1% - 19% van de ritten;
- Substantieel: 20% - 49% van de ritten;
- Veel: meer dan 50% van de ritten;
- Weet niet.

De categorieën 'weinig' of 'substantieel' worden door taxibedrijven het vaakst genoemd bij de verschillende afstanden.

Bij het vergelijken van de verdeling van ritlengtes tussen de 0-meting en de MTR is een lichte toename zichtbaar in het aandeel van de korte ritten van 0-2 kilometer.

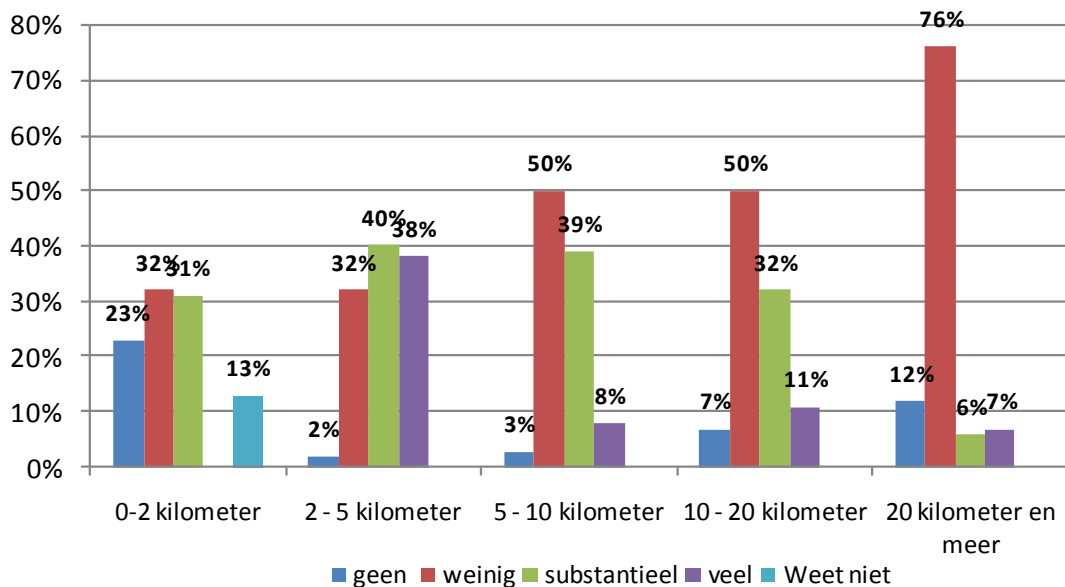
In de 0-meting (Figuur 13) geeft 31% van de taxibedrijven aan dat een 'substantieel' deel van hun ritten tussen de 0-2 kilometer bedroeg. Geen enkel taxibedrijf geeft met de 0-meting aan 'veel' taxiriten te hebben gereden tussen de 0-2 kilometer.

In de MTR geeft 42% aan dat een 'substantieel' deel van de ritten tussen de 0-2 kilometer bedroeg en 3% van de taxibedrijven in het straattaxivervoer heeft 'veel' ritten gehad in deze afstand.

Ook is er een toename van het aandeel van de ritten langer dan 20 kilometer.

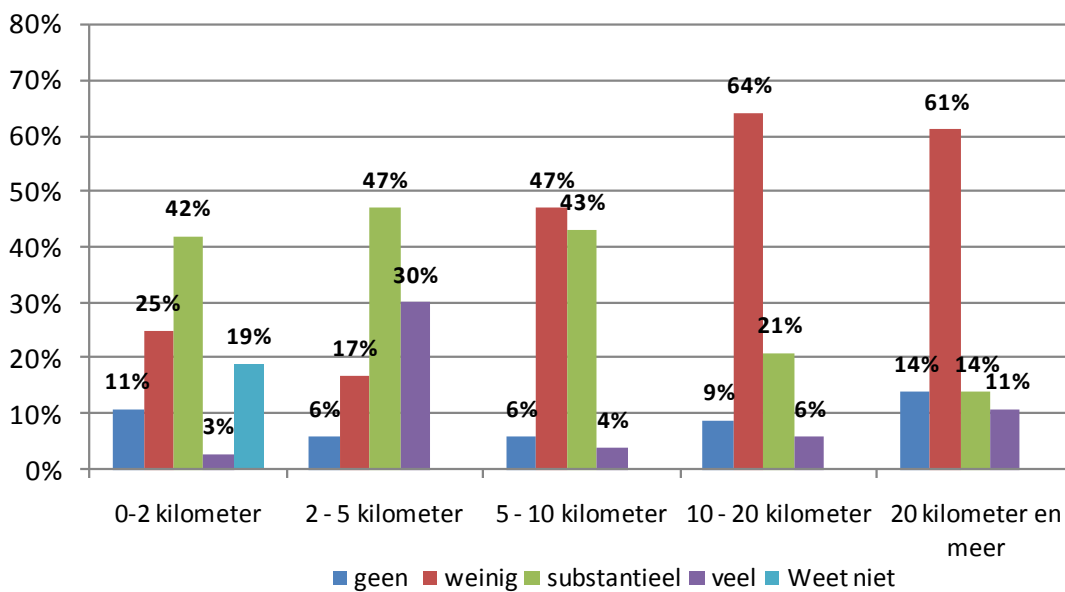
In de 0-meting gaf respectievelijk nog 6% en 7% van de taxibedrijven aan dat een 'substantieel' aantal en 'veel' ritten 20 kilometer of langer waren. In de MTR geeft respectievelijk 14% en 11% van de taxibedrijven aan dat een 'substantieel' en 'veel' ritten meer dan 20 kilometer bedroegen.

Figuur 13: 0-meting: verdeling ritlengtes Nederland voor straattaxivervoer



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Figuur 14: MTR: verdeling ritlengtes Nederland voor straattaxivervoer



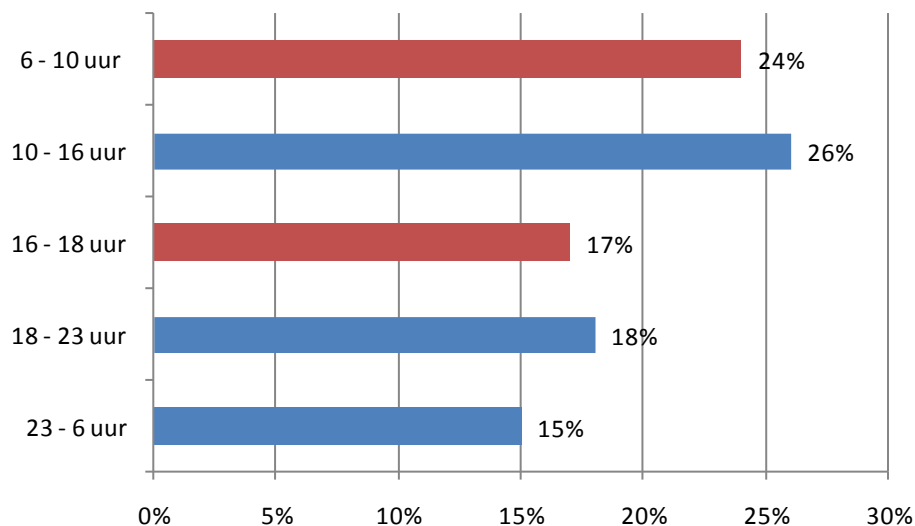
Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

De toename van de ritten van 0-2 km wordt niet bevestigd in het consumentenonderzoek. Voor de ritten korter dan 2 kilometer en de ritten langer dan 20 km is er in het consumentenonderzoek geen sprake van een significante toename.

Aandeel wagenuren gedurende de dag

In de MTR is er voor het eerst geïnformeerd naar de verdeling van het aantal wagenuren over de dag voor het straattaxivervoer (>75% straatwerk). Het grootste deel van de wagenuren wordt overdag verreden. In de uren tussen 11 uur 's avonds en zes uur 's ochtends wordt 15% van het totaal aantal wagenuren verreden. De spitsuren zijn in Figuur 15 rood weergegeven. Omdat in de MTR de verdeling van het aantal wagenuren voor het eerst in kaart gebracht, kan een eventuele toename of afname pas na de 1-meting inzichtelijk worden gemaakt.

Figuur 15: MTR: Totaal aantal wagenuren verdeeld over vijf tijdsperiodes

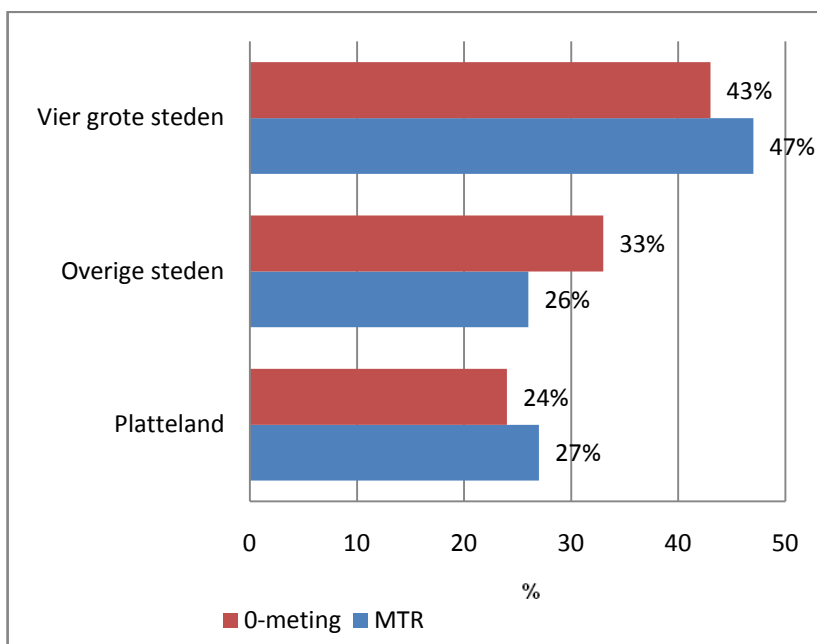


Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Bedrijfsgrootte

Op 1 augustus 2008 was aan 5.327 taxibedrijven een vergunning verleend. Van dit totaal aantal taxibedrijven is 47% gevestigd in één van de vier grote steden en 26% in het overig stedelijke gebied. Ruim een kwart (27%) van de taxibedrijven bevindt zich op het platteland. Voor een grafische weergave van deze opdeling zie Figuur 16. Ten opzichte van de 0-meting neemt het aandeel taxibedrijven in de vier grote steden en het platteland toe, terwijl het aandeel bedrijven in de overige steden afneemt.

Figuur 16: Procentuele verdeling taxibedrijven



Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

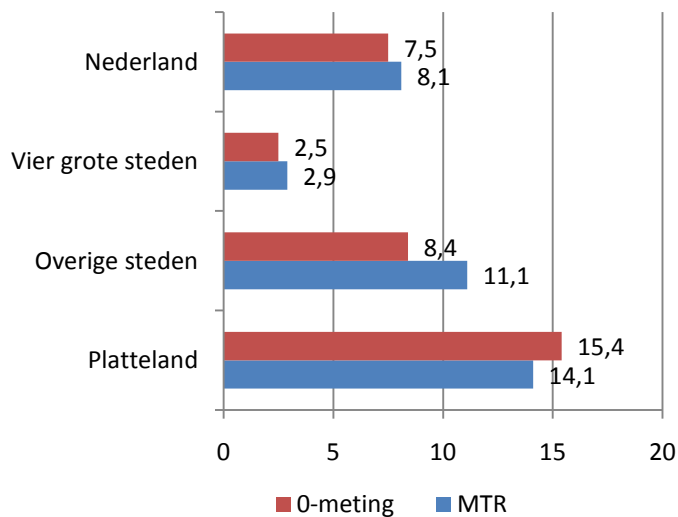
Het totaal aantal werknemers in de taxisector bedroeg in de MTR 49.541 medewerkers tegen 47.679 in de 0-meting. In de MTR bedraagt de gemiddelde bedrijfsomvang in Nederland 8,1 medewerkers tegen 7,5 in de 0-meting.

De taxibedrijven in de vier grote steden beschikken met gemiddeld 2,9 medewerkers over minder medewerkers dan het landelijke gemiddelde.

Op het platteland zitten de taxibedrijven ruim boven dit gemiddelde met 14,1 medewerkers. De personele verdeling over Nederland is in de onderstaande figuur weergegeven.

In de regiocategorie 'overige steden' is de sterkste toename van de gemiddelde bedrijfsomvang zichtbaar (van 8,4 medewerkers naar 11,1 medewerkers).

Figuur 17: Gemiddelde bedrijfsomvang naar werknemers¹⁶



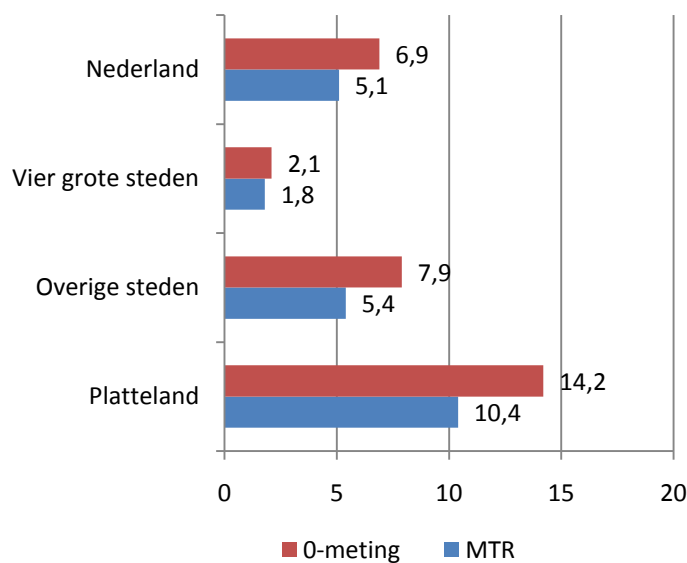
Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

¹⁶ Het betreft hier het gemiddeld aantal werkzame personen die 15 uur of meer per week werken.

Het totaal aantal taxivoertuigen in de MTR bedroeg 27.163 voertuigen tegen 35.714 in de 0-meting¹⁷.

Op het platteland beschikt men met de MTR over gemiddeld 10,4 voertuigen, terwijl in de vier grote steden dit aantal op 1,8 ligt. In Nederland rijden per bedrijf gemiddeld 5,1 taxivoertuigen rond. Er is een totale afname zichtbaar van gemiddeld 1,8 taxivoertuig per bedrijf. De sterkste daling is op het platteland zichtbaar, met een afname van 3,8 taxivoertuigen.

Figuur 18: Gemiddelde bedrijfsomvang naar aantal voertuigen per bedrijf



Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

¹⁷ Ter informatie: het aantal taxi's met vergunning in 2005 was 28.611 en in 2006 bedroeg het aantal taxi's met een vergunning 25.206. In 2007 was er sprake van een sterke stijging van het aantal taxi's (35.714) t.o.v. de jaren 2005 en 2006.

Ondernemersvergunningen

Op basis van de onderzoeksgegevens kan een uitspraak worden gedaan over verandering in het aantal verleende ondernemersvergunningen. Het aantal verleende ondernemersvergunningen is gelijk aan het aantal taxibedrijven.

In Tabel 39 is de toe- c.q. afname per regiocategorie getalsmatig en procentueel weergegeven. In de vier grote steden en op het platteland is er sprake van een toename in het aantal vergunde taxibedrijven tussen de 0-meting en de MTR van respectievelijk 10,7% en 14,8%. In de overige steden is er sprake van een afname van het aantal ondernemersvergunningen van 16,5%. Op landelijk niveau is er sprake van een stijging van 2,9% (150 taxibedrijven).

Tabel 39: Verandering in het aantal ondernemersvergunningen

	0-meting	MTR	Getalsmatige verandering 0-meting - MTR	Procentuele verandering 0-meting - MTR
4 grote steden	2.235	2.475	240	10,7%
Overige steden	1.674	1.398	-276	-16,5%
Platteland	1.266	1.453	187	14,8%
Nederland totaal	5.176	5.326	150	2,9%

Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

4.3 Praktijkgedrag taxibedrijven

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan het praktijkgedrag van taxibedrijven. Daarbij wordt met name gekeken naar het gedrag dat de omzet of efficiency van de taxibedrijven kan beïnvloeden. Bijvoorbeeld op specifieke tijdstippen juist wel of juist niet gaan rijden, of het kiezen van bepaalde routes die sneller of langer zijn.

Door de indicatoren 'tariefstelling', 'beschikbaarheid taxi's op de standplaats' en de 'routekeuze' inzichtelijk te maken, kan een uitspraak worden gedaan over praktijkgedrag door taxibedrijven. De MTR geeft geen waardeoordelen over het gedrag van taxibedrijven.

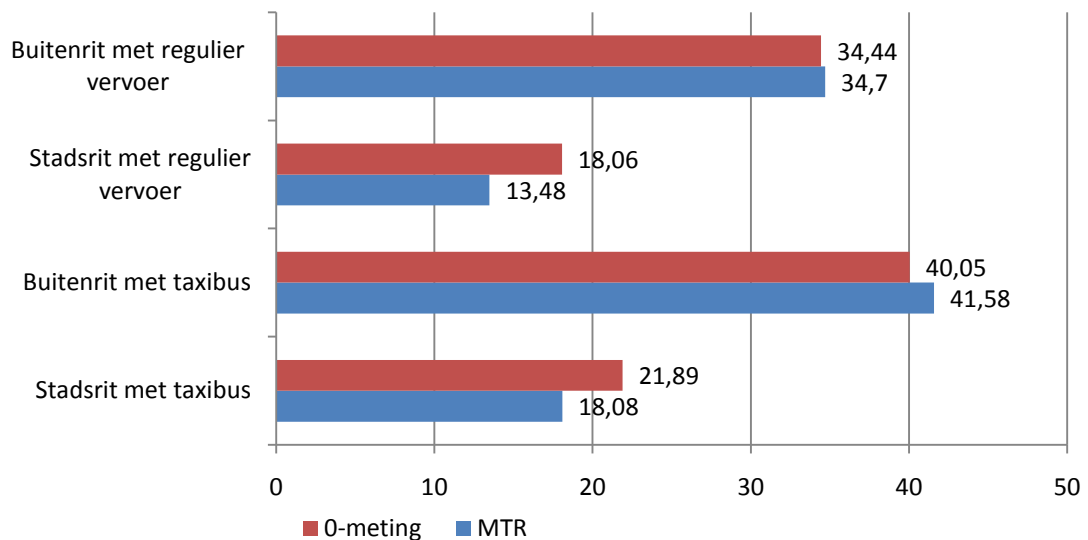
De resultaten voor de indicator 'tariefstelling' zijn afkomstig van het Taxibedrijvenonderzoek van TNS NIPO Consult. De resultaten voor de indicatoren 'beschikbaarheid taxi's op de standplaats' en 'routekeuze' zijn afkomstig van het Mystery Shopper onderzoek van TNS NIPO Consult. Het Mystery Shopper onderzoek heeft zich beperkt tot de vier grote steden (zie tevens paragraaf 2.2).

Tariefstelling

De gehanteerde tarieven door taxibedrijven zijn reeds in paragraaf 4.1 aan bod geweest. In paragraaf 4.1 is aandacht besteed aan de ritprijs, de hoogte van het tarief en de tariefdifferentiatie.

De gemiddelde ritprijs van een stadsrit met regulier taxivervoer is in de MTR € 4,58 goedkoper ten opzichte van de 0-meting. Dit is een daling van 25% in prijs voor een stadsrit. Een buitenrit met regulier taxivervoer is vrijwel gelijk gebleven (€ 34,70 om € 34,44). Een stadsrit met een taxibus is goedkoper geworden. Een buitenrit met de taxibus is daarentegen gemiddeld 3,8% duurder geworden.

Figuur 19: Ritprijs per vervoertype



Bron: Rapportage Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult, jan – juli 2008

Bij beschouwing van de hoogte van het tarief (Tabel 32: Tarieven gedifferentieerd naar type vervoer) is geconstateerd dat het *gemiddelde starttarief* in de MTR dicht bij het *maximum starttarief* is komen te liggen in vergelijking met de 0-meting.

Zoals ook in de 0-meting is geconstateerd, komt in de MTR het *gemiddelde kilometertarief* in de buurt van het *maximum kilometertarief* (het gemiddeld kilometertarief is maximaal 7% lager dan het maximum kilometertarief).

Voor zowel het *starttarief* als het *kilometertarief* geldt dat bij het regulier taxivervoer het gemiddelde tarief het dichtst in de buurt komt van het maximum tarief in vergelijking met het taxivervoer per busje.

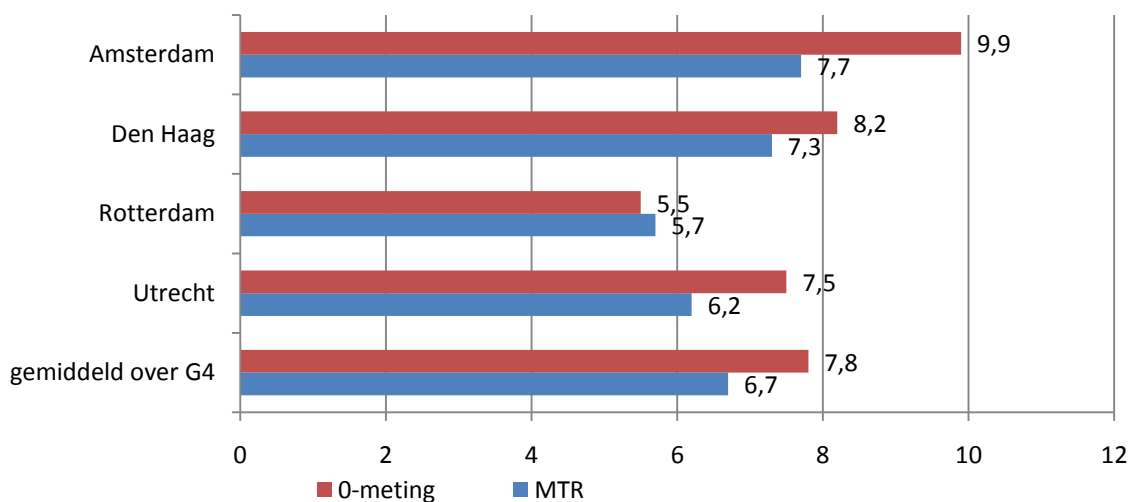
Opgemerkt wordt dat door de wijziging van de taxitariefstructuur de maximumtarieven per tariefcomponent zijn gewijzigd en er tariefcomponenten zijn verdwenen. Een absolute vergelijking tussen de verschillende tariefcomponenten is derhalve niet mogelijk.

Beschikbaarheid taxi's op de standplaats

Gemiddeld treffen de Mystery Shoppers in de MTR 6,7 taxi's aan op een standplaats in de vier grote steden. In Figuur 20 wordt duidelijk dat het gemiddeld aantal taxi's op de taxistandplaats per stad verschilt. In Utrecht en Den Haag treft men respectievelijk gemiddeld 6,2 en 7,3 taxi's aan op een taxistandplaats. In Amsterdam zijn er gemiddeld de meeste taxi's aanwezig, namelijk 7,7. In Rotterdam constateerden de Mystery Shoppers een gemiddeld aantal van 5,7.

In vergelijking met de 0-meting treffen de Mystery Shoppers in de vier grote steden gemiddeld genomen minder taxi's aan op de standplaatsen. In bijna alle steden is het gemiddeld aantal taxi's op de standplaats gedaald. Alleen in Rotterdam is er een lichte toename van het aantal beschikbare taxi's op de standplaatsen. Amsterdam laat de sterkste daling zien. De Mystery Shoppers troffen hier gemiddeld genomen 2,2 minder taxi's aan per standplaats. In 95% van de gevallen lukt het om direct een taxi te krijgen. In de 0-meting was dit nog in 100% van de gevallen.

Figuur 20: Gemiddeld aantal taxi's op standplaatsen



Bron: Rapportage Mystery Shopper onderzoek TNS NIPO Consult, juli 2008

Kwaliteitsoordeel Taxicentrales

In de MTR is het kwaliteitsoordeel van de Mystery Shoppers over de taxicentrales goed. Bijna iedereen (99%) vindt dat ze door de centrale vriendelijk te woord zijn gestaan. Slechts 1% beoordeelt het telefonisch contact met de centrale als onvriendelijk. Met de 0-meting was nog 5% van de Mystery Shoppers van mening dat ze onvriendelijk te woord zijn gestaan.

De bereikbaarheid van de centrales is in de MTR verbeterd ten opzichte van de 0-meting. Van de centrales in de vier grote steden is 77% direct bereikbaar. Staat een centrale je niet direct te woord, dan gebeurt dit in de meeste gevallen wel binnen twee minuten. Is er contact, dan lukt het in 99% van de gevallen om direct een taxi te bestellen. In de 0-meting was 70% van de centrales direct bereikbaar en in 88% van de gevallen was het mogelijk om direct een taxi te bestellen.

Routekeuze

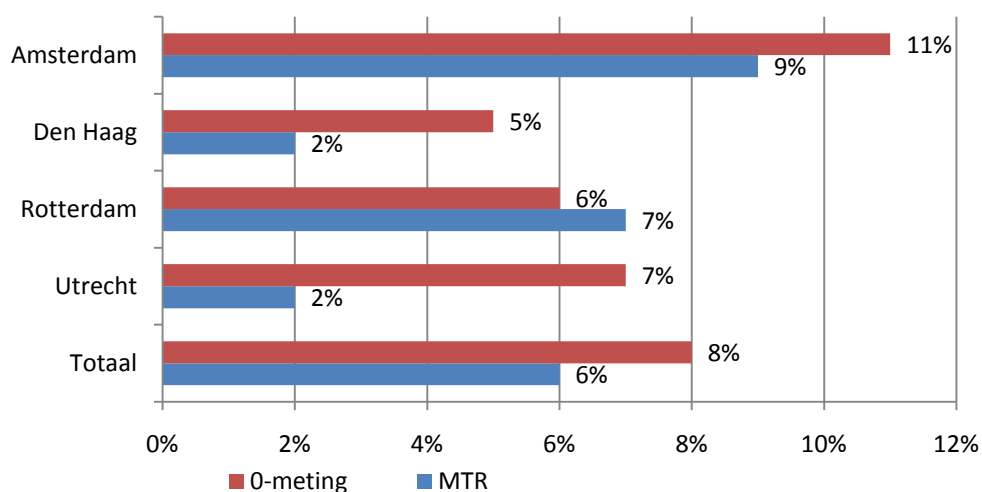
Het onderdeel routekeuze richt zich op de route die de chauffeur kiest tijdens de rit. In het Mystery Shopper onderzoek is beoordeeld of de meest logische weg is gekozen en of er sprake is van omrijden. Er wordt rekening gehouden met een eventuele opbreking van de weg of file. De routekeuze heeft invloed op de kwaliteitsbeleving van consumenten over het taxiproduct.

In de vier grote steden nemen taxichauffeurs in 86% van de gevallen de kortste of meest logische route. Dit aantal staat vrijwel gelijk aan de 0-meting waarin 82% de meest logische route koos. In 13% van de gevallen is de Mystery Shoppers er zeker van dat men niet de kortste route heeft gekozen. In 1% van de gevallen weet de Mystery Shoppers niet of de chauffeur de kortste route heeft gereden. Bij de 13% waar omrijden is geconstateerd geeft de chauffeur de volgende reden voor het niet kiezen van de kortste weg:

- file of opbrekingen (55% van de gevallen);
- meest logische weg volgens de chauffeur (13% van de gevallen);
- andere redenen (32% van de gevallen) bijvoorbeeld:
 - de chauffeur dacht een betere weg te weten, die bleek echter langer te duren;
 - geen ontheffing voor de trambaan;
 - chauffeur reed per ongeluk verkeerd.

Gecorrigeerd met files en opbrekingen rijdt in de MTR 94% van de taxichauffeurs de kortst mogelijke route. Met de 0-meting was dit nog in 92% van de gevallen. In Figuur 21 is per stad weergegeven, welk percentage chauffeurs niet voor de kortst mogelijke weg kiest. Hierbij is rekening gehouden met files en opbrekingen. De gegevens zijn gecorrigeerd voor het aantal files en opbrekingen.

Figuur 21: Niet de kortste weg in procenten



Bron: Rapportage Mystery Shopper onderzoek TNS NIPO Consult, juli 2008

4.4 Naleving regels

De mate waarin de regels door taxichauffeurs worden nageleefd wordt op basis van de toepassing van de tariefstructuur, maximumtarieven en inzicht in de chauffeurspas en tariefkaart bepaald. Deze aspecten zijn gemeten in het Mystery Shopper onderzoek van TNS NIPO Consult.

Tariefstructuur en maximumtarieven

Met de nieuwe tariefstructuur dienen taxibedrijven zich te houden aan een maximum starttarief en kilometertarief. Door de Mystery Shoppers is slechts in 1% van de ritten vastgesteld dat er een starttarief is gehanteerd boven het maximum van € 7,50.

In de nieuwe tariefstructuur zijn de eerste twee kilometer inbegrepen bij het starttarief. Bij 2% van de ritten gaat volgens de Mystery Shoppers binnen de twee kilometer het starttarief over op het kilometertarief. In deze gevallen is de tariefstructuur dus niet of niet op de juiste wijze gehanteerd.

Tariefkaart, chauffeurspas en taxameter

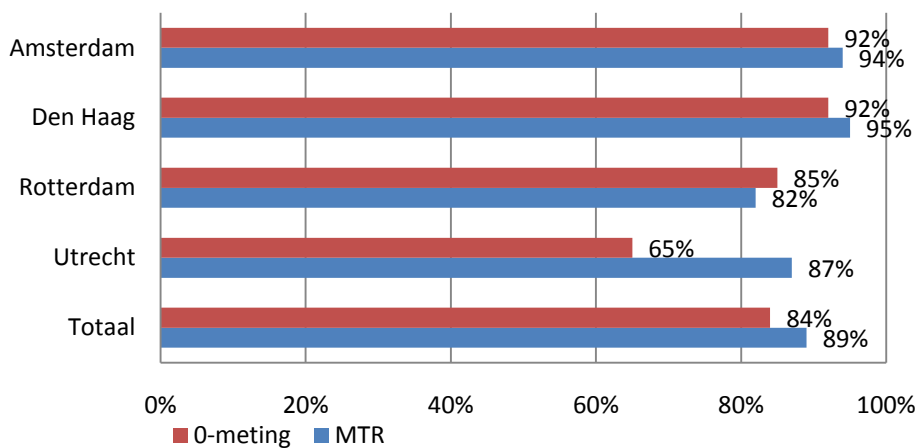
Met behulp van de tariefkaart is het voor consumenten mogelijk om inzicht te krijgen in de prijs van een taxi. Deze tariefkaart was in de vier grote steden in de MTR in 89% van de gevallen zichtbaar aanwezig. In 77% van de gevallen was deze aanwezig op het raam en in 12% van de gevallen op het dashboard.

Buiten de taxi is de tariefkaart in 95% van de gevallen zichtbaar. Wanneer de tariefkaart zichtbaar is van de buitenkant, is deze volgens de mystery shoppers ook bijna altijd leesbaar (in 96% van de gevallen).

In Tabel 26 van het consumentenonderzoek is te zien dat 51% van de respondenten niet heeft gelet op de tariefinformatie aan de buitenzijde van de taxi. Daarnaast geeft 15% aan dat de informatie leesbaar was. Dit is een groot verschil met bovenstaande constatering. Opgemerkt moet echter worden dat dit verschil in gemeten resultaten veroorzaakt kan worden door het verschil in opzet van het consumentenonderzoek en het Mystery Shopper onderzoek. Mystery Shoppers zijn op pad gestuurd en zijn vooraf geïnstrueerd waar op te letten. In het consumentenonderzoek zijn taxigebruikers achteraf naar hun bevindingen gevraagd zonder dat zij hiervan vooraf van op de hoogte zijn gesteld.

In totaliteit bezien is de aanwezigheid van een tariefkaart in de vier grote steden gestegen. In de 0-meting was bij 84% van de taxi's een tariefkaart zichtbaar, in de MTR is dit toegenomen tot 89% van de taxi's. In Rotterdam is de tariefkaart significant minder vaak zichtbaar (82%) dan in de andere drie grote steden. Als enige stad is in Rotterdam tevens sprake van een afname ten opzichte van de 0-meting. In Amsterdam en Den Haag beschikt respectievelijk 94% en 95% van de taxi's zichtbaar over een tariefkaart en in Utrecht 87%.

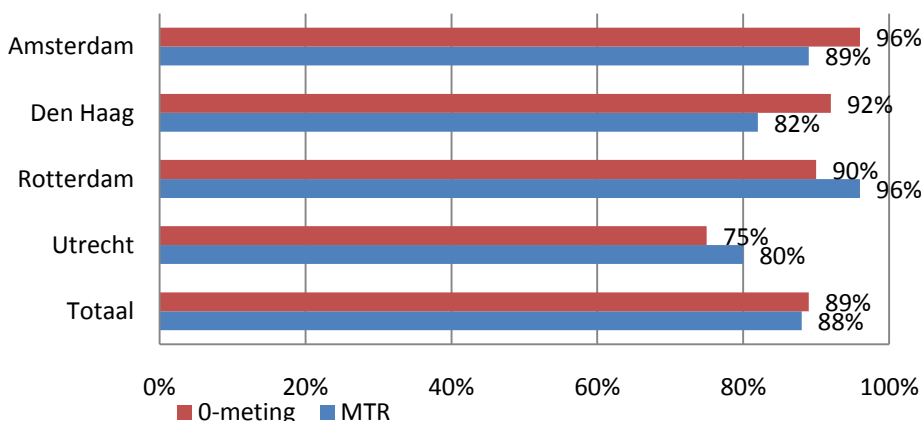
Figuur 22: Zichtbare aanwezigheid tariefkaart



Bron: Rapportage Mystery Shopper onderzoek TNS NIPO Consult, juli 2008

Ten opzichte van de 0-meting is de zichtbare aanwezigheid van een chauffeurspas in de MTR nagenoeg gelijk gebleven (89% in de 0-meting ten opzichte van 88% in de MTR).

Figuur 23: Zichtbare aanwezigheid chauffeurspas



Bron: Rapportage Mystery Shopper onderzoek TNS NIPO Consult, juli 2008

In nagenoeg alle taxi's (99%) is door de Mystery Shoppers een werkende taxameter aangetroffen.

4.5 Samenvatting bevindingen taxibedrijvenonderzoek

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten van het taxibedrijvenonderzoek uit de MTR en veranderingen ten opzichte van de 0-meting weergegeven. Dit gebeurt op basis van de onderzoeksvragen die centraal staan in de evaluatie. Per onderzoeksvraag zijn in de tabellen de belangrijkste effecten uit de MTR weergegeven. Hierbij is aangegeven of er een afname, toename of een vergelijkbaar resultaat is waargenomen in de MTR ten opzichte van de 0-meting. Ook is het aangegeven wanneer het niet mogelijk is een uitspraak te doen na vergelijking van de 0-meting resultaten en de resultaten van de MTR.

Tarieven

Bij beschouwing van de ritprijzen met behulp van een rekenmodel waarin waargenomen (gemiddelde) tarieven uit het taxibedrijvenonderzoek van de 0-meting en de MTR als uitgangspunt zijn gehanteerd, is geconstateerd dat een stadsrit in het regulier vervoer in vergelijking met de 0-meting gemiddeld € 4,58 goedkoper is geworden. De gemiddelde prijs van een stadsrit is in de MTR volgens het rekenmodel met ruim 25% gedaald ten opzichte van de 0-meting. De gemiddelde prijs van een buitenrit is nagenoeg gelijk gebleven.

Bij het taxibusvervoer is eenzelfde trend zichtbaar, de stadsrit is volgens het rekenmodel gemiddeld goedkoper en de prijs van een buitenrit is nagenoeg gelijk gebleven.

De afname van de berekende gemiddelde ritprijs in de MTR ten opzichte van de 0-meting heeft een direct verband met de nieuwe taxitariefstructuur, doordat het rekenmodel gebaseerd is op de oude en nieuwe tariefstructuur en in de berekening de waargenomen (gemiddelde) tarieven uit het taxibedrijvenonderzoek van de 0-meting en de MTR als uitgangspunt zijn gehanteerd.

Wat betreft de verdeling van tariefhoogten hanteert 73% van de taxibedrijven het maximale starttarief van € 7,50 en hanteert 67% van de taxibedrijven het maximale kilometertarief van € 2,20. Van de taxibedrijven maakt 72% geen prijsafspraken voorafgaand aan de taxirit en brengt 51% zelden wachtkosten voorafgaand aan de taxirit in rekening. Door de veranderde tariefstructuur is op dit punt een vergelijking met de oude tariefstructuur niet aan de orde.

Net als in de 0-meting is er ook in de MTR minimaal gebruik gemaakt van tariefdifferentiatie. Ook het aanbieden van aanvullende diensten is in de MTR nagenoeg gelijk gebleven aan de 0-meting.

Tabel 40: Hoe ontwikkelen de taxitarieven zich?

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Gemiddelde prijs met een reguliere taxi:	€ 13,48 (stadsrit). € 34,70 (buitenrit).	Afname stadsrit Buitenrit vergelijkbaar
• Gemiddelde prijs met een taxibusje:	€ 18,08 (stadsrit). € 41,58 (buitenrit).	Afname stadsrit Buitenrit vergelijkbaar
• Starttarief:	73% van de taxibedrijven hanteert het maximale starttarief van € 7,50.	Geen uitspraak mogelijk
• Kilometertarief:	67% van de taxibedrijven hanteert het maximale kilometertarief van € 2,20.	Geen uitspraak mogelijk
• Standaardtarief:	84% van de taxi's hanteert een standaardtarief. 7% van de taxibedrijven heeft wel eens het zitplaatstarief gehanteerd.	Vergelijkbaar

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Prijsafspraken:	72% van de taxibedrijven maakt geen prijsafspraken voorafgaand aan de taxirit.	Geen uitspraak mogelijk
• Wachttarief voorafgaand aan de rit:	51% van de taxibedrijven brengt zelden wachtkosten in rekening.	Geen uitspraak mogelijk
• Aanvullende diensten	87% van de taxibedrijven biedt geen aanvullende diensten aan.	Vergelijkbaar

Omzet

Hoewel een betrouwbare vergelijking van omzetgegevens eigenlijk pas echt mogelijk is in de 1-meting, kan op basis van de MTR een indicatieve absolute omzet van het straattaxivervoer worden bepaald van € 300 miljoen die nagenoeg gelijk is aan die van de 0-meting. De geëxtrapoleerde gemiddelde omzet van het straattaxivervoer in Nederland, is met € 56.400,- per bedrijf in de MTR lager dan in de 0-meting. De afname van de gemiddelde omzet per straattaxibedrijf kan een verband hebben met de toename van het aantal taxibedrijven (zie Tabel 39). Dit toegenomen aantal taxibedrijven verdeelt namelijk een totaalomzet die praktisch ongewijzigd is ten opzichte van 2007.

Van de taxibedrijven geeft 37% aan dat hun dagomzet is gedaald. Van de taxibedrijven geeft 21% aan dat deze dagomzet is gestegen. Wat betreft de nachtomzet geeft bijna een kwart van de taxibedrijven aan dat deze is gedaald en 11% geeft aan dat deze is gestegen. Deze effecten kunnen voor een deel toe te schrijven zijn aan de nieuwe taxitariefstructuur, maar mogelijk spelen ook andere effecten mee (bijvoorbeeld economische ontwikkelingen).

In de MTR is een toename geconstateerd van het aandeel van de korte ritten (0-2 kilometer) en het aandeel van de ritten van 20 km en meer. In welke mate dit een directe relatie heeft met de nieuwe taxitariefstructuur is onduidelijk. Opgemerkt moet worden dat het consumentenonderzoek op het gebied van de ritlengten (zie Tabel 13) niet gelijklopend is. In het consumentenonderzoek is immers geconstateerd dat de lengte van de taxiriten in de MTR nagenoeg vergelijkbaar is met de 0-meting.

In vergelijking met de 0-meting is er in de vier grote steden en op het platteland sprake van een toename van respectievelijk 10,7% en 14,8% in het aantal vergunde taxibedrijven. In de overige steden is er sprake van een afname van 16,5%. Dit resulteert in een landelijke toename van 2,9%. Meerdere factoren kunnen deze effecten veroorzaken, zoals economische ontwikkelingen. Het is onduidelijk of en in welke mate dit een directe relatie heeft met de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

De gemiddelde bedrijfsomvang in medewerkers is landelijk toegenomen tot gemiddeld 8,1 medewerkers per bedrijf. Het totaal aantal medewerkers in de taxibranche in Nederland is toegenomen van 47.679 in de 0-meting naar 49.541 in de MTR.

Het gemiddeld aantal voertuigen is landelijk afgenomen tot 5,1 voertuigen per bedrijf. Landelijk gezien is het totaal aantal voertuigen afgenomen van 35.714 in de 0-meting naar 27.163 voertuigen in de MTR¹⁸. Meerdere factoren kunnen hieraan ten grondslag liggen, zoals bedrijfseconomische

¹⁸ Ter informatie: het aantal taxi's met vergunning in 2005 was 28.611 en in 2006 bedroeg het aantal taxi's met een vergunning 25.206. In 2007 was er sprake van een sterke stijging van het aantal taxi's (35.714) t.o.v. de jaren 2005 en 2006.

overwegingen en economische ontwikkelingen. De toename van de bedrijfsomvang kan veroorzaakt worden door een toename van het aantal deeltijdwerkers. Het is onduidelijk of en in welke mate bovengenoemde effecten een directe relatie hebben met de invoering van de nieuwe taxitariefstructuur.

Tabel 41: Hoe ontwikkelt de omzet van taxibedrijven zich?

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
		Vergelijkbaar
• Omzet straattaxivervoer:	De absolute omzet voor het straattaxivervoer in de eerste 7 maanden van 2008 bedraagt € 186 miljoen (Naar 12 maanden geëxtrapoleerd bedraagt dit € 300 miljoen).	
• Gemiddelde omzet per straattaxibedrijf:	€ 35.000 in de eerste 7 maanden van 2008 (€56.400 geëxtrapoleerd naar 12 maanden).	Afname
• Dag- en nachtomzet	37% geeft een daling van de dagomzet aan. 21% geeft toename van de dagomzet aan. 24% geeft een daling van de nachtomzet aan. 11% geeft een toename van de nachtomzet aan.	Meer taxibedrijven geven een daling dan een toename van de dag- en nachtomzet aan.
• Ritafstanden:	42% van de taxibedrijven stelt dat een substantieel deel van ritten minder dan 2 kilometer betreft. Respectievelijk 14% en 11% van de taxibedrijven geeft aan dat een 'substantieel' aantal en 'veel' ritten meer dan 20 km bedraagt.	Toename aantal korte ritten (kleiner dan 2 kilometer) Toename aandeel van de ritten van 20 km en meer
• Ritten in de spitsuren:	41% van de ritten vinden plaats tussen 6 –10 uur en 16 – 18 uur.	Geen uitspraak mogelijk
• Taxibedrijven met een vergunning:	5.326 taxibedrijven. Landelijk: + 2,9% (aantal: + 150). Vier grote steden: + 10,7% (aantal: + 240). Overige steden : - 16,5% (aantal: -276). Platteland: +14,8% (aantal + 187).	Landelijk toename G4 toename Overige steden afname Platteland toename
• Bedrijfsgrootte:	Vier grote steden: Gemiddeld 2,9 medewerkers en 1,8 voertuigen. Overige steden: Gemiddeld 11,1 medewerkers en 5,4 voertuigen. Platteland: Gemiddeld 14,1 medewerkers en 10,4 voertuigen.	G4: vergelijkbaar aantal medewerkers en voertuigen Overige steden: toename aantal medewerkers, afname aantal voertuigen Platteland: vergelijkbaar aantal medewerkers, afname aantal voertuigen

Praktijkgedrag taxibedrijven

Op de afname van de gemiddelde ritprijs per stadsrit is reeds ingegaan onder het kopje 'tarieven' in deze paragraaf.

In de MTR is het gemiddelde starttarief dichter bij het maximum starttarief komen te liggen dan in de 0-meting het geval was. Deze tariefkeuze door taxibedrijven kan verschillende oorzaken hebben waaronder (bedrijfs)economische ontwikkelingen en –overwegingen. Ook kan het een direct gevolg zijn van de taxitariefstructuur zelf doordat bijvoorbeeld het maximumtarief door taxibedrijven als richttarief wordt aangehouden of dat dit als tarief volgt uit het ter beschikking gestelde rekenmodel (zie paragraaf 4.1). Onduidelijk is in welke mate deze verschillende factoren van invloed zijn geweest op dit effect.

Er zijn gemiddeld genomen minder taxi's aanwezig op de standplaatsen in de vier grote steden. Gemiddeld zijn er 6,7 taxi's beschikbaar. Een factor hierin kan gemeentelijk beleid zijn ten aanzien van taxistandplaatsen (bijvoorbeeld taxistandplaatsen die alleen voor taxi's met een bepaald kwaliteitskeurmerk toegankelijk zijn). De invloed van de nieuwe tariefstructuur op dit effect is onduidelijk.

In de vier grote steden nemen taxichauffeurs in 86% van de gevallen de kortste of meest logische route. Dit percentage is vergelijkbaar met de 0-meting.

Tabel 42: Welk praktijkgedrag vertonen taxibedrijven?

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Gemiddelde prijs stadsrit:	Reguliere taxi: € 13,48. Taxibusje: € 18,08.	Afname Afname
• Tariefstelling ten opzichte van het maximumtarief	Regulier: Gemiddeld starttarief regulier vervoer ligt 5% onder het maximum. Gemiddeld kilometertarief ligt 4% onder het maximum.	Toename Vergelijkbaar
	Busje: Gemiddeld starttarief regulier vervoer ligt 10% onder het maximum. Gemiddeld kilometertarief ligt 7% onder het maximum.	Toename Vergelijkbaar
• Aantal taxi's op standplaats:	6,7 taxi's zijn gemiddeld aanwezig op een standplaats in de vier grote steden. (Amsterdam 7,7; Utrecht 6,2; Den Haag 7,3; Rotterdam 5,7).	Afname
• Routekeuze:	In 86% van de gevallen nemen taxichauffeurs de kortste of meest logische route.	Vergelijkbaar

Naleving regels

In totaliteit is de zichtbare aanwezigheid van de tariefkaart in de vier grote steden gestegen. In 89% van de ritten is de tariefkaart zichtbaar aanwezig. In 77% van de gevallen was deze aanwezig op het raam en in 12% van de gevallen op het dashboard. Buiten de taxi is de tariefkaart bijna altijd zichtbaar (in 95% van de gevallen). Alleen in Rotterdam is de tariefkaart minder vaak zichtbaar ten opzichte van de 0-meting.

De toename van de zichtbare aanwezigheid van de tariefkaart in de vier grote steden kan het gevolg zijn van meerdere factoren. Zo kan door de communicatie rondom de nieuwe taxitariefstructuur het bewustzijn onder taxibedrijven zijn vergroot, maar intensivering van het toezicht op de naleving van de regels rondom de nieuwe taxitariefstructuur kan eveneens een rol hebben gespeeld. Het is onduidelijk welke factor in welke mate een bijdrage aan dit effect heeft geleverd.

In praktisch alle gevallen wordt de nieuwe tariefstructuur gehanteerd. In 1% van de gevallen is geconstateerd dat een starttarief werd gehanteerd hoger dan het maximumtarief.

Tabel 43: Worden regels door taxibedrijven nageleefd?

Resultaten bedrijvenonderzoek MTR		Resultaten t.o.v. 0-meting
• Aanwezigheid tariefkaart:	In 89% van de gevallen is in de G4 de tariefkaart zichtbaar aanwezig (In 77% van de gevallen op het raam en in 12% van de gevallen op het dashboard). In nagenoeg alle gevallen is een werkende taxameter aangetroffen.	Toename n.v.t.
• Tariefstructuur:	In 98% van de gevallen is op de juiste wijze de nieuwe tariefstructuur gehanteerd.	n.v.t.

4.6 Mate waarin beleidsdoelen zijn bereikt

De beleidsdoelen van de nieuwe taxitariefstructuur zijn hoofdzakelijk gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het taxiproduct voor de klant. Toch is een aantal neveneffecten voorzien die gericht zijn op de taxibedrijven:

- Wegnemen van de 'behoefte' van taxibedrijven om korte ritten te weigeren, door taxibedrijven zelf o.a. de hoogte van het starttarief te laten bepalen;
- De nieuwe tariefstructuur met daarbij ingestelde maximumtarief dient een omzetneutraal effect te hebben.
- Op langere termijn: positieve inkomenseffecten voor straattaxibedrijven doordat consumenten meer gebruik gaan maken van de taxi.

Wat betreft de behoefte van taxibedrijven om korte ritten te weigeren is in de MTR in het taxibedrijvenonderzoek een toename geconstateerd van het aandeel van de korte ritten (0-2 kilometer). In welke mate deze toename een directe relatie heeft met de nieuwe taxitariefstructuur is onduidelijk. Opgemerkt moet worden dat het consumentenonderzoek op het gebied van de ritlengten (zie Tabel 13) niet gelijklopend is. In het consumentenonderzoek is immers geconstateerd dat de lengte van de taxiriten in de MTR nagenoeg vergelijkbaar is met de 0-meting.

Of de nieuwe taxitariefstructuur het beoogde omzetneutraal effect heeft, kan pas in de 1-meting met meer zekerheid iets over worden gezegd. Dan is een betrouwbare vergelijking van omzetgegevens eigenlijk pas echt mogelijk. Desondanks kan op basis van de MTR een indicatieve absolute omzet van het straattaxivervoer in Nederland worden bepaald van € 300 miljoen, die nagenoeg gelijk is aan die van de 0-meting. De geëxtrapoleerde gemiddelde omzet van het straattaxivervoer in Nederland, is met € 56.400,- per bedrijf in de MTR lager dan in de 0-meting. De afname van de gemiddelde omzet per straattaxibedrijf kan een verband hebben met de toename van het aantal taxibedrijven (zie Tabel 39). Dit toegenomen aantal taxibedrijven verdeelt namelijk een totaalomzet die praktisch ongewijzigd is ten opzichte van 2007.

Van de taxibedrijven geeft 37% aan dat hun dagomzet is gedaald. Van de taxibedrijven geeft 21% aan dat deze dagomzet is gestegen.

Wat betreft de nachtomzet geeft bijna een kwart van de taxibedrijven aan dat deze is gedaald en 11% geeft aan dat deze is gestegen.

Deze effecten kunnen voor een deel toe te schrijven zijn aan de nieuwe taxitariefstructuur, maar mogelijk spelen ook andere effecten mee (bijvoorbeeld economische ontwikkelingen).

De vraag of meer consumenten de taxi zijn gaan gebruiken als gevolg van de nieuwe taxitariefstructuur, kan op basis van de MTR nog niet beantwoord worden. Op basis van de MTR is de inschatting dat in de periode februari tot en met augustus 2008 circa 19,5 miljoen taxiriten hebben plaatsgevonden, maar vanwege de periode waarover is gemeten, is dit aantal niet vergelijkbaar met de 0-meting. Pas in de 1-meting kan met meer zekerheid iets worden gezegd over de toe- of afname van het aantal taxiriten.

Bijlage

Vergelijking kenmerken oude en nieuwe tariefstructuur

Per 1 januari 2007 is de nieuwe tariefstructuur voor straattaxi's geïntroduceerd. Deze nieuwe tariefstructuur is per 1 februari 2008 verplicht voor alle straattaxi's in Nederland. De taxi tariefstructuurwijziging geldt alleen voor straattaxi's.

Het in de oude tariefstructuur gebruikelijke wachttarief tijdens de taxirit als onderdeel van het variabele tarief is in de nieuwe tariefstructuur vervallen. Dit betekent dat in het geval van file en voor het stoplicht in de nieuwe situatie de taxameter stil staat.

In de nieuwe tariefstructuur bestaat het variabele tarief uit een starttarief inclusief de eerste 2 kilometers en een kilometertarief vanaf de derde kilometer voor de rest van de rit. Taxibedrijven is wel de mogelijkheid geboden aan klanten een vergoeding te vragen voor het wachten (voorafgaand aan de taxirit) en aanvullende diensten, zoals het dragen van bagage. Voor alle tariefsoorten geldt dat het tarief van tevoren aan de klant bekend gemaakt moet zijn.

In Tabel 44 zijn de maximumtarieven in de nieuwe tariefstructuur weergegeven.

Tabel 44: Maximumtarieven in nieuwe tariefstructuur

Soort vervoer	Maximum starttarief incl. eerste 2 km	Maximum kilometertarief vanaf 3de km	Maximumtarief per uur voor wachten bij aanvang van de rit
Personenauto	€ 7,50	€ 2,20	€ 33,00
Busje	€ 12,20	€ 2,52	€ 33,00

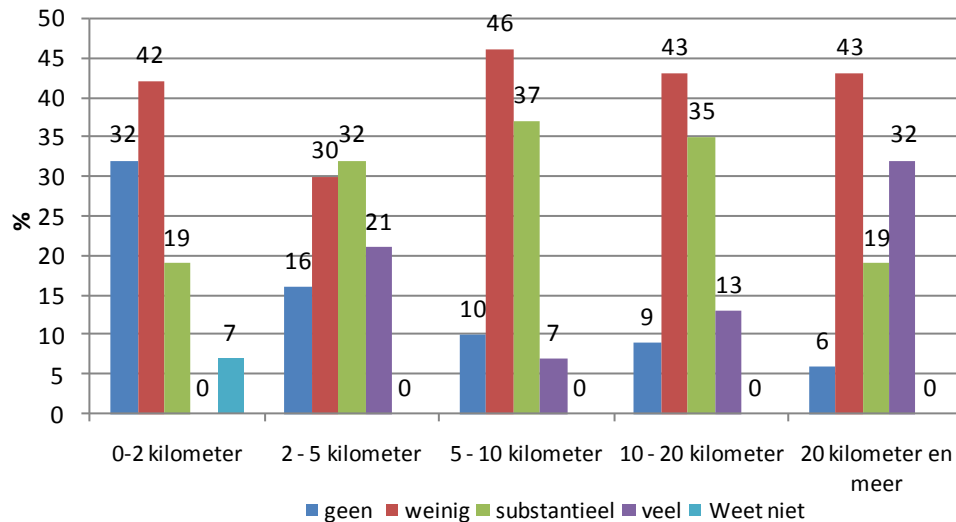
Bron: Ministerie van V&W, 2007

Bijlage

Verdeling ritlengtes

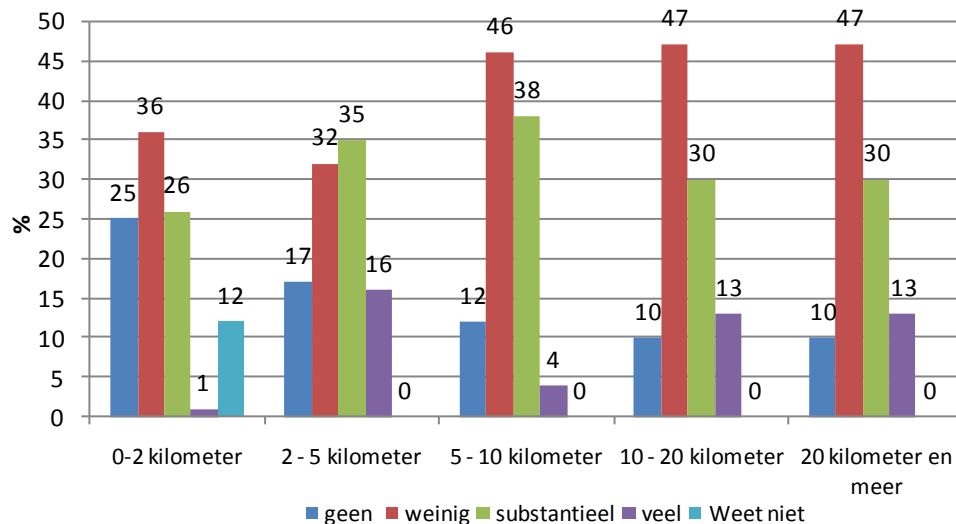
Verdeling van ritlengtes in Nederland

Figuur 24: 0-meting: Verdeling ritlengtes Nederland



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

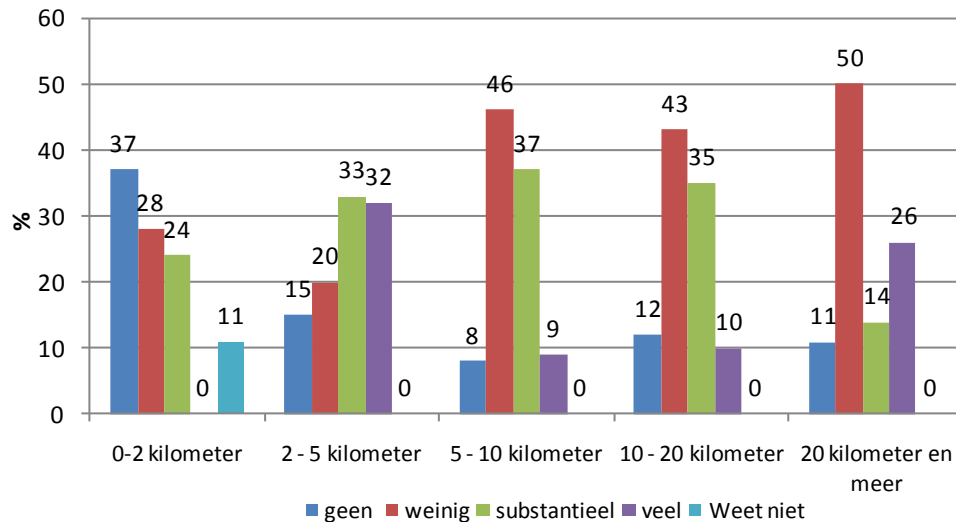
Figuur 25: MTR: Verdeling ritlengtes Nederland



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

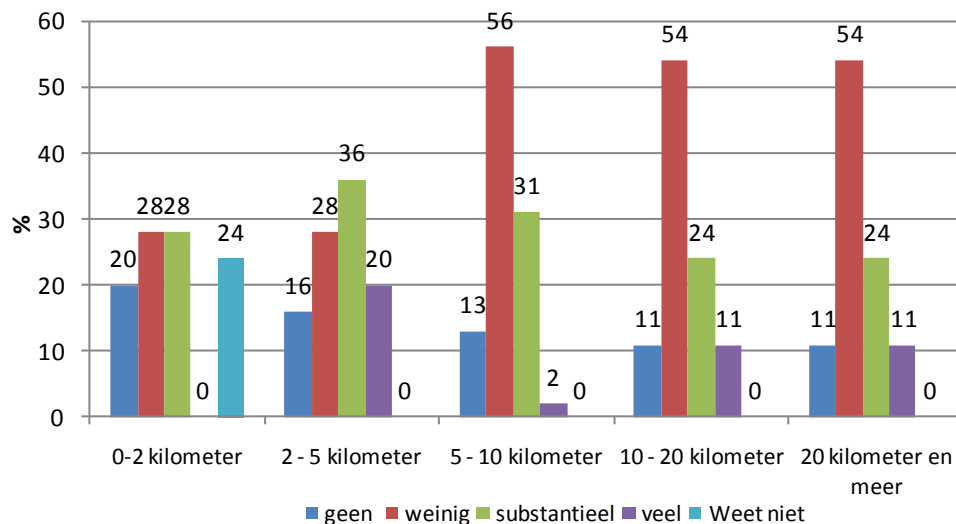
Verdeling van ritlengtes in de vier grote steden

Figuur 26: 0-meting: Verdeling ritlengtes 4 grote steden



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

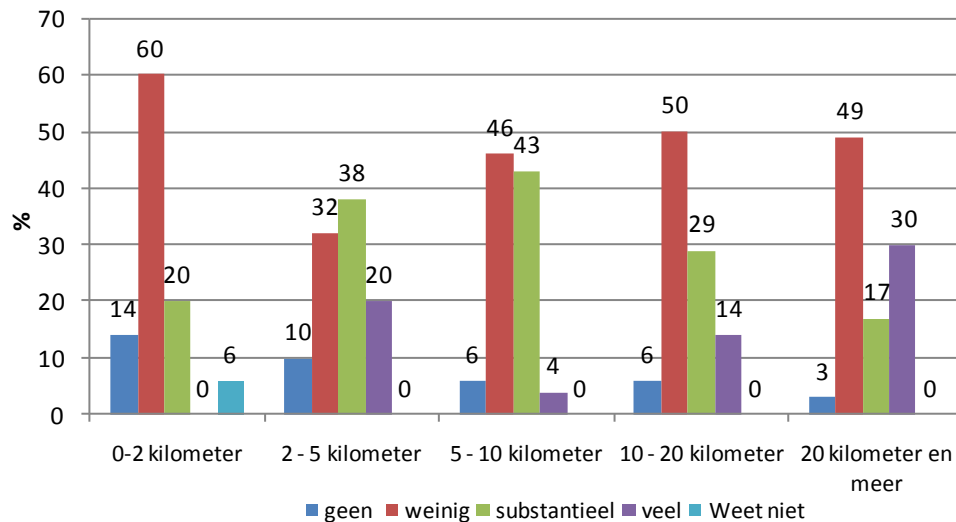
Figuur 27: MTR: Verdeling ritlengtes 4 grote steden



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

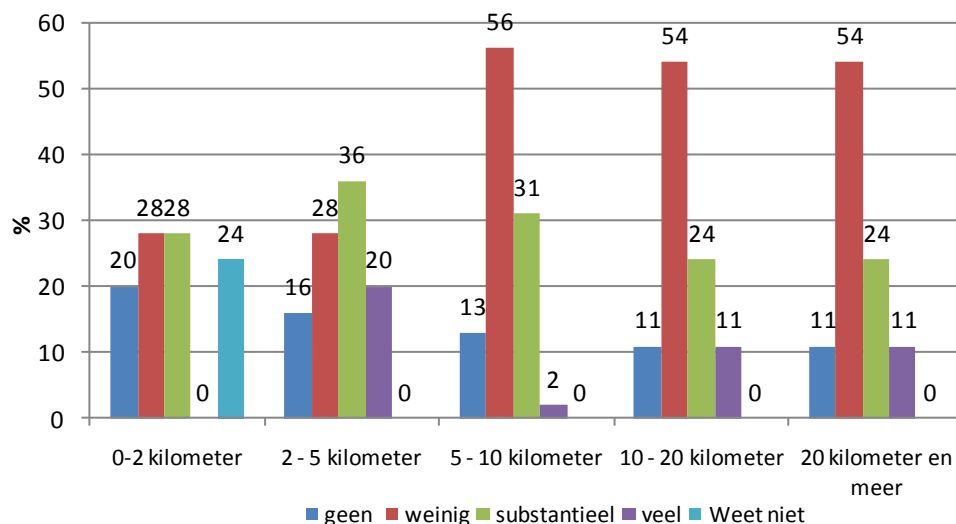
Verdeling van ritlengtes de overige steden

Figuur 28: 0-meting: Verdeling ritlengtes overige steden



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

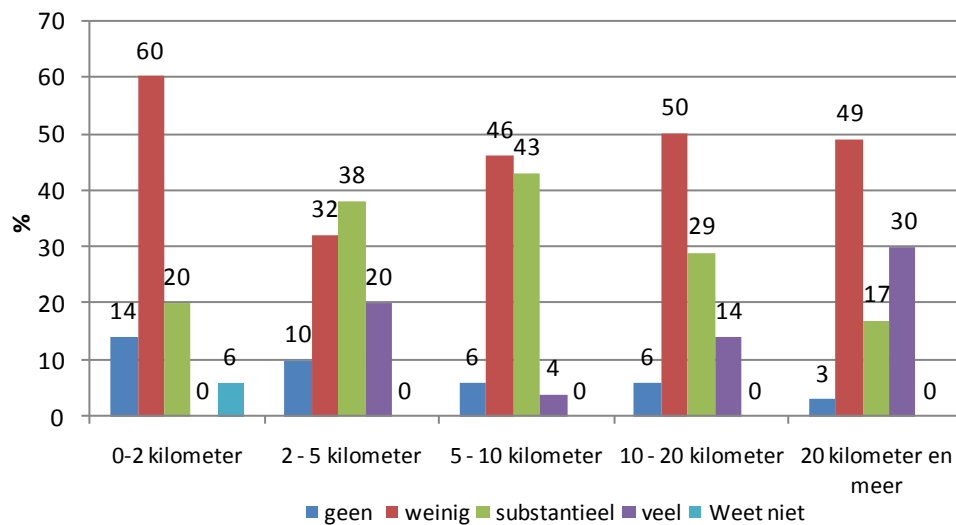
Figuur 29: MTR: Verdeling ritlengtes overige steden



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

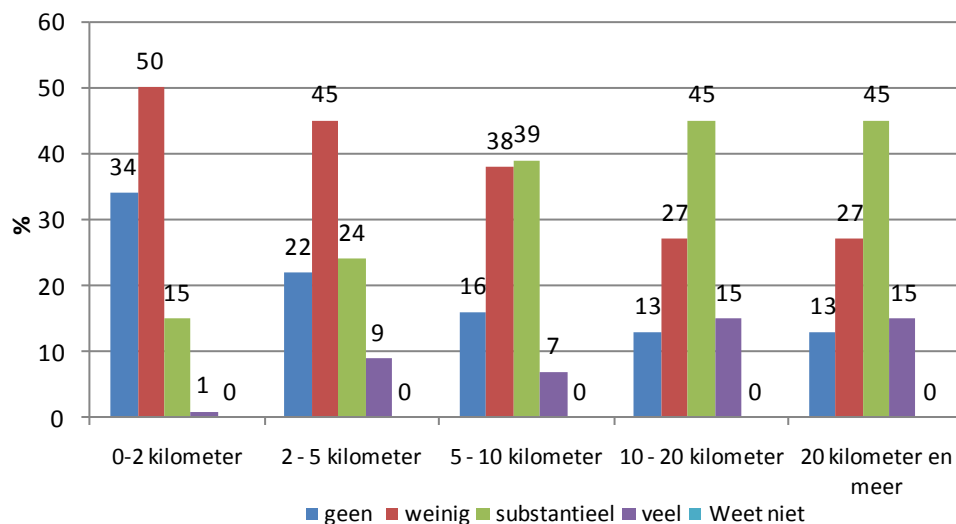
Verdeling van ritlengtes op het platteland

Figuur 30: 0-meting: Verdeling ritlengtes platteland



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

Figuur 31: MTR: Verdeling ritlengtes platteland



Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008

Verdeling ritlengtes naar type bedrijf

In Tabel 45 is een indicatie gegeven van de procentuele verdeling binnen ritlengtes. In Tabel 45 geeft 42% van de taxibedrijven in het straatvervoer aan, dat een substantieel deel van hun ritten tussen de 0-2 kilometer bedroeg in de MTR. In Tabel 45 geeft 76% van de taxibedrijven in het straattaxibedrijven aan, dat weinig van hun ritten meer dan 20 kilometer bedroeg.

Tabel 45: Ritlengtes onderverdeeld naar type bedrijf

		Geen		Weinig		Substantieel		Veel		Weet niet	
		0-meting	MTR	0-meting	MTR	0-meting	MTR	0-meting	MTR	0-meting	MTR
Ritlengtes: 0-2 km	<i>Straat</i>	23%	11%	32%	25%	31%	42%		3%	13%	19%
	<i>Contract</i>	42%	47%	57%	46%	1%	5%			0%	2%
	<i>Overige</i>	36%	17%	45%	53%	14%	25%		3%	4%	2%
Ritlengtes: 2-5 km	<i>Straat</i>	2%	6%	32%	17%	40%	47%	38%	30%		
	<i>Contract</i>	28%	38%	48%	48%	22%	13%	2%	1%		
	<i>Overige</i>	23%	3%	32%	39%	30%	49%	15%	9%		
Ritlengtes: 5-10 km	<i>Straat</i>	3%	6%	50%	47%	39%	43%	8%	4%		
	<i>Contract</i>	10%	24%	50%	41%	32%	30%	8%	5%		
	<i>Overige</i>	17%	1%	39%	57%	37%	41%	7%	3%		
Ritlengtes: 10-20 km	<i>Straat</i>	7%	9%	50%	64%	32%	21%	11%	6%		
	<i>Contract</i>	5%	14%	23%	24%	45%	40%	27%	22%		
	<i>Overige</i>	14%	6%	45%	42%	33%	36%	9%	16%		
Ritlengtes: > 20 km	<i>Straat</i>	12%	14%	76%	61%	6%	14%	7%	11%		
	<i>Contract</i>	1%	7%	23%	14%	31%	29%	45%	50%		
	<i>Overige</i>	5%	7%	26%	30%	23%	31%	46%	32%		

Bron: Gegevensbestand Taxibedrijvenonderzoek TNS NIPO Consult 2008