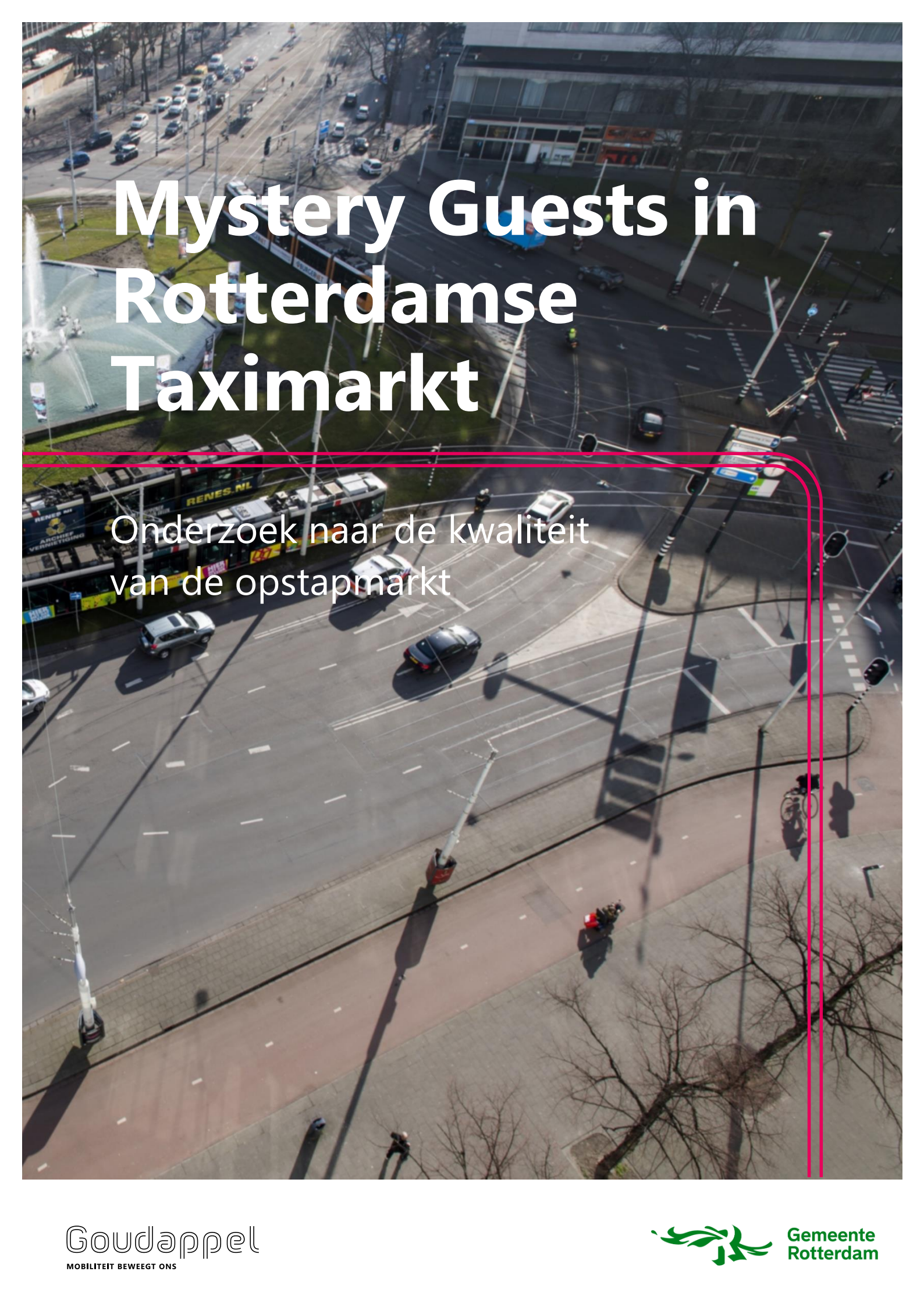


An aerial photograph of a busy intersection in Rotterdam. A tram with 'RENEES.NL' and 'ARCHIEF VERBODEN' is visible. Several cars are on the road, and a fountain is on the left. The text 'Mystery Guests in Rotterdamse Taximarkt' is overlaid in large white letters.

Mystery Guests in Rotterdamse Taximarkt

Onderzoek naar de kwaliteit van de opstapmarkt

Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
Titel rapport	Mystery Guests in Rotterdamse Taximarkt
Kenmerk	014984.2023.R3.01
Kenmerk opdrachtgever	10000602217
Datum publicatie	17 augustus 2023
Projectteam	Erik Timmermans, Alina Prey, Rogier Roding (ovbuRo) & Patrick Pieters
Projectteam opdrachtgever	Marijke van Tilburg, Gerard van Starrenburg
Status	Definitief
Foto's	Arthur Scheltes

Inhoudsopgave

1. Mystery Guest onderzoek taxi's Rotterdam 1

1.1	Aanleiding	1
1.2	Mystery Guest methode	1
1.3	Veldwerk zomer 2023	2

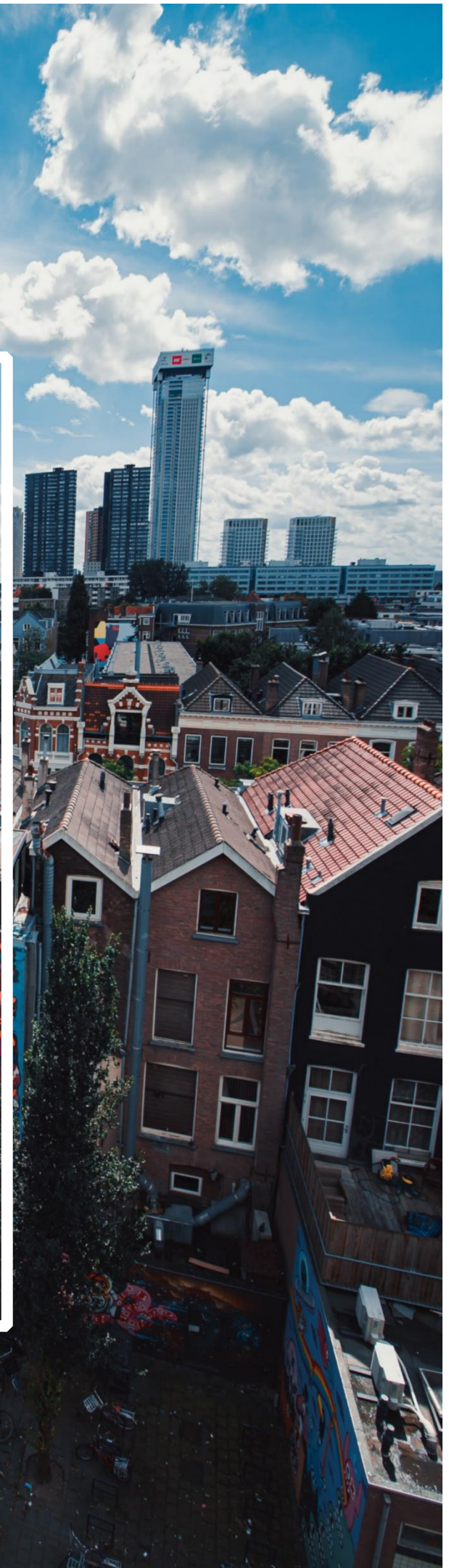
2. Resultaten 4

2.1	Overzicht	4
2.2	De officiële meter wordt vooral 's nachts weinig gebruikt	5
2.3	De betaalde ritprijs overstijgt veelal de inschatting op basis van de standaardtarieven, vooral 's nachts	6
2.4	Invloed van de chauffeur op de rit	7
2.5	Overige bevindingen veldwerkers	9

3. Conclusie 11

Bijlage 1 Vragenlijst 13

Bijlage 2 Figuren Analyse 26



1. Mystery Guest onderzoek taxi's Rotterdam

1.1 Aanleiding

Klanten die een taxi willen gebruiken in de gemeente Rotterdam zouden, conform de Vergunning Toegelaten Taxiorganisatie (TTO), moeten kunnen rekenen op een hoge kwaliteit en een voorspelbare dienstverlening. De gemeente Rotterdam heeft deze kwaliteit immers geborgd in haar vergunningenstelsel. De afgelopen tijd zijn er signalen binnengekomen die aangeven dat de kwaliteit niet altijd op het gewenste niveau is. Chauffeurs zouden bijvoorbeeld te hoge tarieven rekenen of ritten weigeren. Dit is de aanleiding voor gemeente Rotterdam om de kwaliteit van de opstapmarkt onafhankelijk te laten onderzoeken door Goudappel.

Om de feitelijke stand van zaken in kaart te brengen, hebben we in de zomer van 2023 een Mystery Guest onderzoek uitgevoerd. Hierbij hebben we gekeken naar de kwaliteit van taxiritten zonder reservering, die starten vanaf de toegewezen opstapplaatsen.

1.2 Mystery Guest methode

Mystery guest-onderzoek is een methode die wordt gebruikt om de kwaliteit van dienstverlening en klantbeleving te evalueren. Het houdt in dat een getrainde, onherkenbare "mystery guest" zich voordoet als een gewone klant en interacties heeft met de dienstverleners zonder dat zij weten dat ze worden beoordeeld. De mystery guest beoordeelt verschillende aspecten. Voor de opstapmarkt in Rotterdam zijn we onder meer ingegaan op de ritprijs, bejegening, ritweigering en verkeersveiligheid.

Het doel van mystery guest-onderzoek onder taxi-bedrijven in Rotterdam is om waardevolle feedback te verzamelen over de prestaties van chauffeurs, de naleving van richtlijnen, en mogelijke knelpunten in de dienstverlening. Op basis van de resultaten kan de gemeente Rotterdam waar nodig in gesprek gaan met de taxisector om de kwaliteit waar nodig gericht te gaan verbeteren. Met dit onderzoek komen we erachter in hoeverre het vergunningenstelsel van de gemeente Rotterdam de kwaliteit van taxiritten borgt.

1.3 Veldwerk zomer 2023

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 1 juli en 4 augustus 2023.

In totaal zijn 100 nacht- en 50 dagritten uitgevoerd. De nacht is in dit onderzoek vrijdagochtend, zaterdagochtend en zondagochtend tussen 1:00 uur en 5:00 uur. Startpunt en bestemmingen zijn vanuit het oogpunt van de klant gekozen. Overdag werkten mystery guests vooral vanuit het centraal station. In de nacht werden vooral opstapplaatsen in het uitgaansgebied van Rotterdam gebruikt en waren de bestemmingen in woongebieden of hotels. Ritten werden alleen met toegelaten taxiorganisaties (TTO's) gedaan. Hierbij zijn de ritten over de TTO's in Rotterdam vanzelf gespreid omdat we steeds de eerste taxi in de wachtrij namen. De precieze opzet van het onderzoek is afgestemd met de gemeente Rotterdam en mystery guests hebben voor begin van het veldwerk een uitgebreide instructie ontvangen om zich voor te kunnen bereiden op het onderzoek. Een mystery guest gedroeg zich zoveel mogelijk als een normale klant en startte geen onderhandeling over de ritprijs, maar ging altijd mee met de chauffeur. Met een online enquête via LimeSurvey hebben de mystery guests tijdens of vlak na de gemaakte rit op hun telefoon de rit en de interactie met de chauffeur beoordeeld (zie bijlage 1). De mystery guests vulden de enquête in zonder daarbij voor de chauffeur op te vallen.

Van elke rit hebben we achteraf op basis van ritinformatie een ritprijsinschatting gemaakt en die later met de prijs die uiteindelijk is betaald vergeleken. De inschatting voor de ritprijs hebben berekend met het standaardstarttarief van €3,60 plus €2,65 per kilometer plus €0,44 per minuut van de afgelegde taxirit. We gebruiken dus de volgende formule:

*Ritprijsinschatting = €3,60 + (afstand in km * €2,65) + (ritduur in min * €0,44).*



2. Resultaten

In dit hoofdstuk tonen we de meest belangrijke bevindingen naar aanleiding van ons onderzoek. Voor uitgebreidere resultaten zie bijlage 2.

2.1 Overzicht

Binnen dit onderzoek zijn in totaal 150 taxiritten uitgevoerd door mystery guests. De veldwerkers konden bij alle ritten incognito blijven. 33% (n=50) van deze ritten hebben overdag plaatsgevonden en 67% (n=100) hebben 's nachts plaatsgevonden. Van deze ritten betrof 45% een korte rit (minder dan 3 km), 6% een middellange rit (tussen 3 km en 7 km) en 49% een lange rit (langer dan 7 km). De ritten die zijn gemaakt tijdens het onderzoek staan weergegeven in Tabel 1.

	Totaal (n=150)	% totaal aantal ritten overdag (n=50)	% totaal aantal ritten 's nachts (n=100)
Opstaplocaties			
Ahoy	2,7%	-	4%
Coolsingel	21,3%	-	32%
Cruise	2,7%	8%	-
Eendachtsplein	3,3%	-	5%
Rodezand	22,0%	-	33%
Rotterdam CS, Centrumzijde	15,3%	46%	-
Rotterdam CS, Noordzijde	15,3%	46%	-
Witte de Withstraat	17,3%	-	26%
TTO's			
Florijn	2,7%	-	4%
MTC	23,5%	14%	28%
OTC	14,8%	22%	11%
RCT	3,4%	6%	2%
RTC	22,8%	4%	32%
RTR	16,8%	14%	6%
RTS	9,4%	14%	7%
St. Job	2,0%	-	6%
STC	4,7%	1%	3%

Tabel 1: Opstaplocaties en TTO's

Zoals weergegeven in Tabel 2 was het taxiaanbod op de standplaatsen overdag groter dan 's nachts. Het valt op dat overdag nooit maar één taxi op de standplaats staat, waar dit 's nachts wel bij 24% van ritten het geval was. Overdag stonden er in 30% van de ritten meer dan 11 beschikbare taxi's op de standplaats, waar dit 's nachts maar bij 5% van de ritten het geval was. Naast het tijdstip kan het verschil in aanbod ook een gevolg zijn van het verschil tussen de taxistandplaatsen die mystery guests overdag en 's nachts bezocht hebben.

Aantal wachtende taxi's bij opstaplocatie	Overdag (n=50)	's nachts (n=100)
Alleen mijn taxi	0%	24%
2 t/m 4	24%	44%
5 t/m 10	46%	27%
11 of meer	30%	5%

Tabel 2: Aantal wachtende taxi's bij de opstaplocatie

2.2 De officiële meter wordt vooral 's nachts weinig gebruikt

2.2.1 Het gebruik van de officiële meter

Volgens de regels start de chauffeur de officiële meter bij vertrek, de chauffeur stopt de meter bij aankomst en de klant betaalt het bedrag dat de meter aangeeft.

Tijdens ons onderzoek is gebleken dat in 97% van de taxi's binnen dit onderzoek een officiële taximeter aanwezig is. Het valt echter op dat veel taxichauffeurs hun taximeter niet gebruiken. Overdag gebruikt 17% van de taxichauffeurs hun taximeter niet. 's Nachts loopt dit percentage op tot 83% van de taxichauffeurs die hun taximeter niet gebruiken. Een tweetal chauffeurs gebruikte alternatieve (niet-officiële) meters door middel van een app op hun telefoon.

2.2.2 Maximumprijs

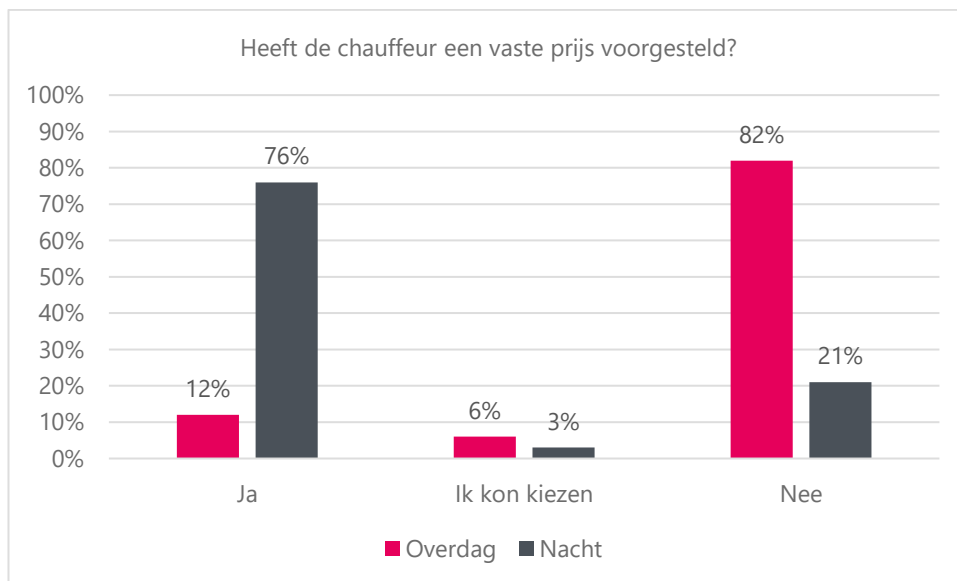
Het is ook toegestaan dat de chauffeur een maximumprijs aanbiedt. Dit betekent dat er nog steeds wordt gereden 'op de meter' maar dat de klant nooit meer betaalt dan het afgesproken bedrag. Geeft de meter bij het einde van de rit een lager bedrag aan, dan betaalt de klant het bedrag op de meter. Geeft de meter een hoger bedrag aan, dan betaalt de klant de afgesproken maximumprijs. Deze werkwijze is tijdens het onderzoek niet voorgekomen. Waarschijnlijk omdat de chauffeurs er geen belang bij hebben om zelf initiatief te nemen voor een maximumprijs.

2.2.3 Vaste prijsafspraken

De regels rondom taxitarieven zijn tweeledig en kennen een 'grijs gebied'. Enerzijds kan er, op voorwaarde dat dit voorafgaand aan de rit gebeurt, een vaste prijsafspraken worden gemaakt waarbij er geen maximumtarieven gelden. Anderzijds zijn er wettelijke maximumtarieven vastgesteld die door het gebruik van de taximeter kunnen worden gewaarborgd¹. Dat laatste is bedoeld om de klant van de opstapmarkt te beschermen. In de praktijk hanteren chauffeurs die zich in de opstapmarkt begeven regelmatig een werkwijze waarbij zij ter plaatse op straat, zodra de klant zijn of haar bestemming heeft genoemd, een prijs noemen (c.q. het initiatief te nemen voor een vaste prijsafspraken en zo de maximumtarieven te mogen overstijgen). Tijdens ons onderzoek gebeurde dat in 76% van de ritten 's nachts en in 12% van de ritten overdag. Ook hierbij blijkt dat er dus een duidelijk verschil bestaat tussen de situatie overdag en 's nachts. Dit onderscheid staat weergegeven in Figuur 1.

Enkele chauffeurs maken geen gebruik van de meter en maken geen vaste prijsafspraken van tevoren maar noemen aan het eind van de rit een bedrag.

¹ <https://www.ilent.nl/onderwerpen/taxiondernemers/taxameter>



Figuur 1: Onderscheid prijsafspraken dag/nacht

In het begin van de onderzoeksperiode hebben de mystery guests voorafgaand aan de rit aan de chauffeur gevraagd om een prijsindicatie te geven. Om eventuele beïnvloeding door de mystery guest te voorkomen hebben we dit vanaf ongeveer halverwege het veldwerk achterwege gelaten. Toen is niet meer naar een prijsindicatie gevraagd. Met vraag naar prijsindicatie hebben chauffeurs bij 31% van de ritten gebruik gemaakt van de meter, zonder de vraag naar een prijsindicatie waren dat 34%. Echter werden in de tweede helft van het onderzoek in verhouding ook meer ritten overdag afgelegd wanneer de meter vaker wordt gebruikt. We kunnen dus concluderen dat het vragen naar een prijsindicatie geen noemenswaardige invloed had op het wel of niet maken van vaste prijs afspraken. Ook na die aanpassing werden nog vrijwel net zo vaak vaste prijsafspraken op initiatief van de chauffeur gemaakt.

2.2.4 Rit weigeren bij korte ritten

De chauffeur mag een klant niet weigeren, bijvoorbeeld omdat hij of zij de rit te kort vindt. Uit het onderzoek blijkt dat 18% van alle aangevraagde korte ritten (<3 km) minimaal één keer geweigerd werd. In 82% van alle korte ritten kon de mystery guest mee met de voorste taxi in de rij. Slechts in 2% (n=3) van de gevallen is het de mystery guest niet gelukt om een bereidwillige taxichauffeur te vinden. 87% van de ritweigeringen vonden 's nachts plaats.

2.3 De betaalde ritprijs overstijgt veelal de inschatting op basis van de standaardtarieven, vooral 's nachts

Zoals beschreven is tijdens het onderzoek voor iedere rit een ritprijsinschatting berekend. De inschatting voor de ritprijs hebben wij berekend met het standaardstarttarief van €3,60 plus €2,65 per kilometer plus €0,44 per minuut van de afgelegde taxirit. We gebruiken dus de volgende formule:

$$\text{Ritprijsinschatting} = \text{€3,60} + (\text{afstand in km} * \text{€2,65}) + (\text{ritduur in min} * \text{€0,44})$$

Daarnaast hebben wij van elke rit genoteerd hoeveel de mystery guest daadwerkelijk betaald heeft.

Het verschil tussen het betaalde bedrag en de inschatting op basis van de formule staat weergegeven in Figuur 2. Uit de vergelijking blijkt dat reizigers 's nachts gemiddeld 69% te veel betalen voor hun rit. Overdag betalen reizigers gemiddeld 13% meer dan het geschatte bedrag. In het meest extreme geval betaalde een mystery guest 's nachts bijna vijf keer zo veel dan het geschatte bedrag, overdag was het grootste verschil iets meer dan twee keer zo veel.

	Gemiddeld Betaald	Gemiddelde Inschatting	Gemiddeld Verschil	Gemiddeld betaald t.o.v. inschatting
Nacht	€ 34,-	€ 23,-	€ 11,-	169%
Dag	€ 28,-	€ 26,-	€ 2,-	113%

Figuur 2: Ritprij

We hebben gekeken of dit beeld per TTO wellicht verschilt (zie bijlage 2). Hieruit blijkt dat het vragen van prijzen boven de maximumprijs een fenomeen is dat bij alle TTO's voorkomt.

2.4 Invloed van de chauffeur op de rit

2.4.1 Servicegerichtheid van de chauffeur

Tijdens het onderzoek zijn de chauffeurs beoordeeld op hun servicegerichtheid. Dit hebben wij gedaan aan de hand van een aantal graadmeters. Deze graadmeters zijn:

- 1) deur open houden,
- 2) kleding chauffeur,
- 3) verzorging chauffeur,
- 4) reinheid interieur,
- 5) invloed chauffeur op de sfeer,
- 6) communicatie.

2.4.1.1 Deur open houden

Wat betreft het open houden van de deur is een sterk verschil waar te nemen tussen de ritten die overdag zijn gemaakt en de ritten die 's nachts zijn gemaakt. Overdag houdt de chauffeur de deur in iets meer dan de helft (54%) van de gevallen open. In 30% van de gevallen is dit niet gebeurd, maar was dit volgens de mystery guests wel voor de hand liggend geweest.

's Nachts houdt de chauffeur maar in 2% van de gemaakte ritten de deur open voor de mystery guest. In 71% van de gevallen was het volgens de mystery guests echter wel voor de hand liggend geweest om de deur open te houden.

2.4.1.2 Kleding

Op het gebied van kleding zijn de chauffeurs 's nachts minder netjes dan overdag. Een vergelijkbaar percentage van de chauffeurs (60% overdag, 67% 's nachts) kleedt zich netjes

maar niet bijzonder. Overdag draagt echter 32% een pak waar 8% duidelijk geen aandacht aan hun kleding besteedt. 's Nachts draagt 12% een pak en besteedt 21% overduidelijk geen aandacht aan hun kleding.

2.4.1.3 Verzorging

De mystery guests zijn zowel overdag als 's nachts positief over de uiterlijke verzorging van de taxichauffeurs. In 25% van de gevallen wordt de chauffeur als zeer verzorgd beoordeeld. 52% van de mystery guests beoordeelt hun chauffeur als verzorgd en 23% beoordeelt de uiterlijke verzorging van de chauffeur als neutraal. Slechts bij één rit wordt de uiterlijke verzorging als (zeer) onverzorgd beoordeeld.

2.4.1.4 Reinheid interieur

De reinheid van het interieur wordt over het algemeen als in orde beoordeeld (97%). Bij twee gemaakte ritten viel het de mystery guest op de er (regelmatig) in de auto gerookt werd. Daarnaast zijn er twee vermeldingen van verouderd/versleten interieur.

2.4.1.5 Invloed chauffeur op de sfeer

De sfeer in de auto is over het algemeen goed. Toch moet daarbij ook worden vermeld dat we in 6% (n=9) van de gevallen de invloed van de chauffeur op de sfeer als (zeer) negatief hebben beoordeeld. 67% van de negatieve ervaringen vonden 's nachts plaats, 33% overdag. De opgegeven redenen voor de negatieve ervaringen lopen sterk uiteen.

In 22% van de gevallen had de chauffeur een zeer positieve invloed op de sfeer. In 47% van de gevallen een positieve invloed. En in 25% van de gevallen beoordeelden de mystery guests de invloed van de chauffeur op de sfeer als neutraal.

2.4.1.6 Communicatie

Op het gebied van communicatie zijn er geen zaken die opvallen. Alle chauffeurs waren de Nederlandse taal machtig. Een enkele mystery guest heeft in het Turks met de taxichauffeur gecommuniceerd.

2.4.2 Verkeersveiligheid

Tijdens de ritten hebben de mystery guests gelet op de verkeersveiligheid. Dit hebben zij gedaan door een algemene score te geven, en door (potentieel gevaarlijk gedrag van de chauffeur te noteren. Dit zijn de graadmeters:

- 1) telefoongebruik,
- 2) richtingaanwijzer,
- 3) rood licht en
- 4) snelheidsovertredingen.

2.4.2.1 Algemene score

De meeste ritten worden door de mystery guests als zeer veilig (27%) of veilig (45%) beoordeeld. In 10% (n=15) van de gevallen beoordeelden de mystery guests de verkeersveiligheid echter als onveilig.

2.4.2.2 Telefoongebruik, richtingaanwijzer, rood licht

De mystery guests geven aan dat de chauffeurs in 10% van de ritten hun telefoon gebruikte tijdens het rijden. Vooral het instellen van de navigatie wordt hierbij genoemd. Bij 5% van de ritten is het de mystery guests opgevallen dat de chauffeur zijn of haar richtingaanwijzer niet gebruikt. Het is bij één rit voorgekomen dat een chauffeur door rood is gereden.

2.4.2.3 Snelheidsovertredingen

Wat betreft de snelheid hebben de chauffeurs zich in 83% van de gereden ritten netjes aan de maximumsnelheid gehouden, of deze niet noemenswaardig overtreden. In 17% van de ritten werd de maximumsnelheid echter wel noemenswaardig overschreden. Wanneer te hard gereden werd, gebeurde dit voornamelijk 's nachts (81% van de snelheidsovertredingen).

De snelheidsovertredingen lopen sterk uiteen. De kleinst genoemde snelheidsovertreding is 65 km/u op een 50-weg, waar de grootst genoteerde overtreding een snelheid van 130 km/u op een 50-weg betrof. Bij de snelheidsovertredingen werd gemiddeld 35 km/u te hard gereden.

2.5 Overige bevindingen veldwerkers

2.5.1 Bijna alle chauffeurs maakten gebruik van navigatie-software

Vaak noemden chauffeurs direct nadat ze de bestemming hadden ingevuld een prijs of het aantal minuten van de rit.

2.5.2 Feedback nachten

In de nachten was er af en toe sprake van een wat 'grimmigere sfeer'. Veldwerkers werden twee keer door drie taxi's achter elkaar geweigerd. Ook was er soms sprake van onderlinge ruzie tussen de taxichauffeurs in verband met voorkruipen of klanten 'jatten'.

2.5.3 Ritten vanaf het Cruise-Terminal

Er zijn in totaal vier ritten gemaakt vanaf het Cruise-Terminal na aankomst van een groot schip. Hierbij zijn volgende dingen opgevallen: Bij aankomst bij de Cruise stonden er geen taxi's. Daarna moesten de mystery guests steeds wachten op taxi's. Er kwamen veel taxi's zonder daklicht. Er was een grote taxi parkeerplaats iets verderop maar die is voor passagiers die gereserveerd hadden.

2.5.4 Ritten vanaf Rotterdam Ahoy

Er zijn ook vier ritten gemaakt vanaf Rotterdam Ahoy. De ritten zijn 's nachts gedaan na een event. Er zijn geen bijzonderheden geconstateerd.



3. Conclusie

De resultaten van het mystery guest onderzoek sluiten aan bij de signalen die bij de gemeente Rotterdam binnen zijn gekomen. Inderdaad vragen chauffeurs vaak een te hoge prijs voor de gemaakte rit en worden sommige ritten geweigerd (ook komt dat weinig voor tijdens ons onderzoek). Vooral het verschil tussen dag en nacht is enorm, met name hoe weinig de officiële meter 's nacht wordt gebruikt. De onderzoeksresultaten benadrukken verschillende belangrijke punten met betrekking tot taxidiensten in Rotterdam:

De officiële meter wordt beperkt gebruikt en chauffeurs maken vaak vaste prijs afspraken, vooral 's nachts

De officiële taximeter is aanwezig in 97% van de onderzochte taxi's. Toch gebruikt een aanzienlijk aantal taxichauffeurs (17% overdag en 83% 's nachts) de taximeter niet en stellen ze een meestal een vaste prijsafpraak voor. Tijdens nachtelijke ritten stelt driekwart van de chauffeurs een vaste prijs voor in vergelijking met 12% overdag.

Excessieve prijzen 's nachts

De betaalde tarieven liggen vaak hoger dan de geschatte tarieven op basis van standaardtarieven. Passagiers betalen gemiddeld ongeveer €11 meer dan geschat tijdens nachtelijke ritten en €2 meer overdag.

Chauffeursgedrag en service overdag beter dan 's nachts

Tijdens ritten overdag houden chauffeurs de deur in meer dan de helft van de gevallen open, terwijl dit 's nachts slechts in 2% van de ritten gebeurt. Chauffeurs kleden zich ook professioneler overdag in vergelijking met hun nachtdiensten.

Netheid en sfeer worden als overwegend positief ervaren

De algemene netheid van de taxi's wordt over het algemeen positief beoordeeld, met slechts enkele uitzonderingen. De sfeer in de taxi is ook overwegend positief, waarbij chauffeurs in de meeste gevallen een positieve invloed hebben op de sfeer.

Verkeersveiligheid

Wat betreft verkeersveiligheid worden de meeste ritten als veilig beoordeeld, maar sommige chauffeurs gebruiken hun telefoon tijdens het rijden (10%), gebruiken geen richtingaanwijzers (5%) of rijden aanzienlijk te hard (17% en vrijwel alleen 's-nachts).

Vervolg

Dit onderzoek geeft een representatief beeld van in hoeverre er in de opstapmarkt wel en niet wordt voldaan aan de afspraken. Op een aantal onderwerpen is verbetering nodig. Het grootste aandachtspunt is het niet gebruiken van de taximeter in combinatie met de prijs die vaak veel hoger ligt dan wat een klant bij gebruik van de meter zou betalen. Vooral 's nachts komt dit veelvuldig voor. Incidentele snelheidsovertredingen en de sfeer op de opstapplaatsen 's-nachts behoeven ook aandacht. De resultaten uit dit onderzoek kunnen worden gebruikt om het gesprek met de taxiorganisaties hierover aan te gaan.

B

Bijlage 1 Vragenlijst

Versie 1 juli tot 14 juli, inclusief vraag over inschatting ritprijs. C2 en C3 zijn in de tweede helft van het onderzoek niet meer gevraagd.

A1. Type meting	
Echte meting	☐
Test (nep)	☐
A2. KLIK: Haal GPS Locatie op van je opstapplaats	
A3. Kon je je GPS locatie doorgeven met drukknop?	
Ja	☐
Nee, ik stap in of ben ingestapt op deze locatie:	☐
Nee, ik stap in of ben ingestapt op deze locatie:	
A4. Aangevraagde bestemming	
A5. Aantal taxi's in de wachtrij aanwezig op de opstapplaats	
Het gaat om het totale aantal taxi's, eventueel verdeeld over meerdere stroken.	
Alleen mijn taxi	☐
2 t/m 4	☐
5 t/m 10	☐
11 of meer	☐

A6.

Bijv. taxi's zonder daklicht of een ander daklicht dan één van de 10 TTO's

Nee

Niet kunnen waarnemen / vergeten

Ja, toelichting:

Ja, toelichting:

--

A7.

Ja

Nee, 1x doorverwezen / geweigerd

Nee, 2x doorverwezen / geweigerd

Nee, 3x doorverwezen / geweigerd

Nee, 4x of vaker doorverwezen/geweigerd

A8.

Ja

Nee

B1.

Als je dit niet meer weet, sla vraag dan over

[illegible]

B2. TTO kenmerk bij daklicht Doorverwijzing / Weigering 1

Florijn ☐
MTC ☐
OTC ☐
RCT ☐
RTC ☐
RTO ☐
RTR ☐
RTS ☐
St. Job ☐
STC ☐
Geen daklicht aanwezig ☐
Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

B3. Toelichting Doorverwijzing / Weigering 1

B4. TTO kenmerk bij daklicht Doorverwijzing / Weigering 2

Florijn ☐
MTC ☐
OTC ☐
RCT ☐
RTC ☐
RTO ☐
RTR ☐
RTS ☐
St. Job ☐
STC ☐
Geen daklicht aanwezig ☐
Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

B5.	Toelichting Doorverwijzing / Weigering 2	
B6.	TTO kenmerk bij daklicht Doorverwijzing / Weigering 3	Florijn MTC OTC RCT RTC RTO RTR RTS St. Job STC Geen daklicht aanwezig Niet kunnen waarnemen / vergeten
B7.	Toelichting Doorverwijzing / Weigering 3	

Dan volgen nu de vragen over je huidige rit

C1. TTO kenmerk bij daklicht

Florijn ☐

MTC ☐

OTC ☐

RCT ☐

RTC ☐

RTO ☐

RTR ☐

RTS ☐

St. Job ☐

STC ☐

Geen daklicht aanwezig ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

C2. Heb je voorafgaand aan de rit aan de chauffeur gevraagd wat de rit ongeveer zou gaan kosten?

Dit vraag je in principe altijd

Nee, dit is niet gelukt ☐

Ja, het antwoord was in €: ☐

Ja, het antwoord was in €:

C3. Eventuele toelichting:

C4. Stelde de chauffeur uit zich zelf voor om een vaste-prijs afspraak te maken?

Nee ☐

Ja, maar ik kreeg ook de mogelijkheid om te kiezen voor de meter, en heb dat gekozen ☐

Ja, er is een vaste-prijs afspraak gemaakt ☐

C5. Wat is de afgesproken prijs?

C6.	Hield de chauffeur voorafgaand aan het instappen de deur voor je open?	Ja ☐
		Nee ☐
		Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐
C7.	Was het op dat moment voor de hand liggend om de deur open te houden?	Ja ☐
		Nee ☐
		Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐
C8.	Is er een officiële taximeter aanwezig?	Ja ☐
		Nee ☐
		Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐
C9.	Welke meter(s) wordt/worden gebruikt tijdens de rit?	De officiële taximeter ☐
		Er wordt geen meter gebruikt ☐
		Weet ik niet / vergeten ☐
		Een ander soort meter, namelijk: ☐
	Een ander soort meter, namelijk:	
C10.	Beschrijving ander soort meter	

C11. Met welk starttarief startte de officiële taximeter?

€3,60 ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Ander bedrag, namelijk €: ☐

Ander bedrag, namelijk €:

D1. Kleding van de chauffeur (representativiteit)

Een net pak ☐

Netjes, maar niet bijzonder ☐

Overduidelijk geen aandacht aan besteed (denk aan korte broek) ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

D2. Eigen oordeel persoonlijke verzorging chauffeur

Denk aan lichaamsgeur en uiterlijke verzorging

Zeer verzorgd ☐

Verzorgd ☐

Neutraal ☐

Onverzorgd ☐

Zeer onverzorgd ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

D3. Hoe is het gesteld met de staat en reinheid van het interieur?

Denk aan geen afval en geen grote schade

In orde ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Niet in orde, namelijk: ☐

Niet in orde, namelijk:

D4. Eigen oordeel over invloed van de chauffeur op de sfeer

Denk aan inhoud van het gesprek en gedrag chauffeur

Zeer positieve invloed ☐

Positieve invloed ☐

Neutraal ☐

Negatieve invloed ☐

Zeer negatieve invloed ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

D5. Was je voor communicatie met de chauffeur genoodzaakt om over te stappen op een andere taal dan Nederlands?

Nee, Nederlands gesproken ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Ja, ik moest overstappen op een andere taal, namelijk: ☐

Ja, ik moest overstappen op een andere taal, namelijk:

D6.	Eigen oordeel verkeersveiligheid		
		Zeer veilig ☐	
		Veilig ☐	
		Neutraal ☐	
		Onveilig ☐	
		Zeer onveilig ☐	
		Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐	
D7.	Wat was er (mogelijk) niet in orde?		
		N.V.T. want chauffeur reed gewoon veilig ☐	
		Telefoongebruik tijdens het rijden ☐	
		Snelheidslimiet overschreden ☐	
		Gebruik richtingaanwijzer ☐	
		Door rood licht rijden ☐	
		Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐	
		Anders, namelijk: ☐	
			Anders, namelijk: ☐
			Anders, namelijk: ☐
D8.	Grootste overschrijding maximum snelheid		
		Hier was toegestane snelheid: ☐	
		Opmerking ☐	
		Hier reed chauffeur: ☐	
		Opmerking ☐	
D9.	Tijdstip bij arriveren op bestemming		
		Als je dit niet meer weet, sla vraag dan over ☐	

E1. Werd de officiële meter goed gebruikt?

Gestart bij wegrijden, gestopt bij aankomst

Ja ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Nee, namelijk: ☐

Nee, namelijk:

E2. Heb je betaald wat er op de meter stond?

Ja ☐

Nee ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

E3. Was de ritprijs gelijk aan het afgesproken bedrag ?

Ja, de ritprijs was €{AfspraakCheck} ☐

Nee ☐

E4. Welke ritprijs heb je betaald?

E5. Hoe kwam dit bedrag tot stand / werd dit bepaald?

E6. Waren er omstandigheden waardoor de rit op de meter duurder werd buiten invloed chauffeur?

File, omrijden etc.

Nee ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Ja, namelijk: ☐

Ja, namelijk:

E7. Heb je vermoeden dat de chauffeur bewust de prijs op de meter onnodig hoog maakte?

Langzaam rijden, omrijden etc.

Nee ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

Ja, namelijk: ☐

Ja, namelijk:

E8. Waren er nog andere bijzonderheden met betrekking tot de (totstandkoming van de) ritprijs voor zover je die hiervoor nog niet hebt vermeld?

Bijv. de prijs veranderde opeens tijdens de rit

Nee ☐

Ja, namelijk: ☐

Ja, namelijk:

E9. TIO kenmerk bij daklicht

Florijn ☐

MTC ☐

OTC ☐

RCT ☐

RTC ☐

RTO ☐

RTR ☐

RTS ☐

St. Job ☐

STC ☐

Geen daklicht aanwezig ☐

Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐

E10. KLIK: Haal GPS Locatie op van je aankomstlocatie

E11. Kon je je GPS locatie doorgeven met drukknop?

Ja ☐

Nee, ik ben nu op deze locatie:

Nee, ik ben nu op deze locatie:

E12. Heb je een poging gedaan om te betalen met pin?

Ja en dit kon ☐

Ja, maar dit lukte niet, want: ☐

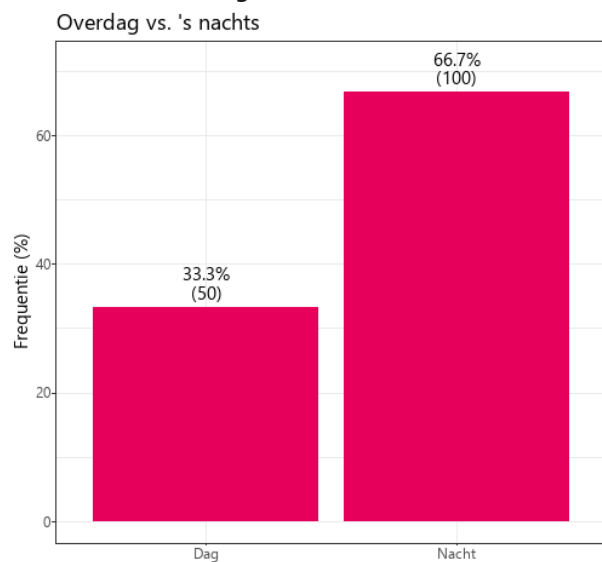
Nee, omdat: ☐

E13. Ben je incognito gebleven?	
	Ja ☐
	Niet kunnen waarnemen / vergeten ☐
	Om deze reden ontstond indruk bij chauffeur dat hij / zij onderzocht werd: ☐
	Om deze reden ontstond indruk bij chauffeur dat hij / zij onderzocht werd:
E14. Aanvullende opmerkingen	
	<i>Optioneel. Alleen voor zaken die je hiervoor nog niet hebt genoemd. Dus hier aub geen samenvatting en ook geen zaken herhalen.</i>
Je hebt het formulier ingevuld en opgestuurd. Klik hier om een nieuw formulier te starten	

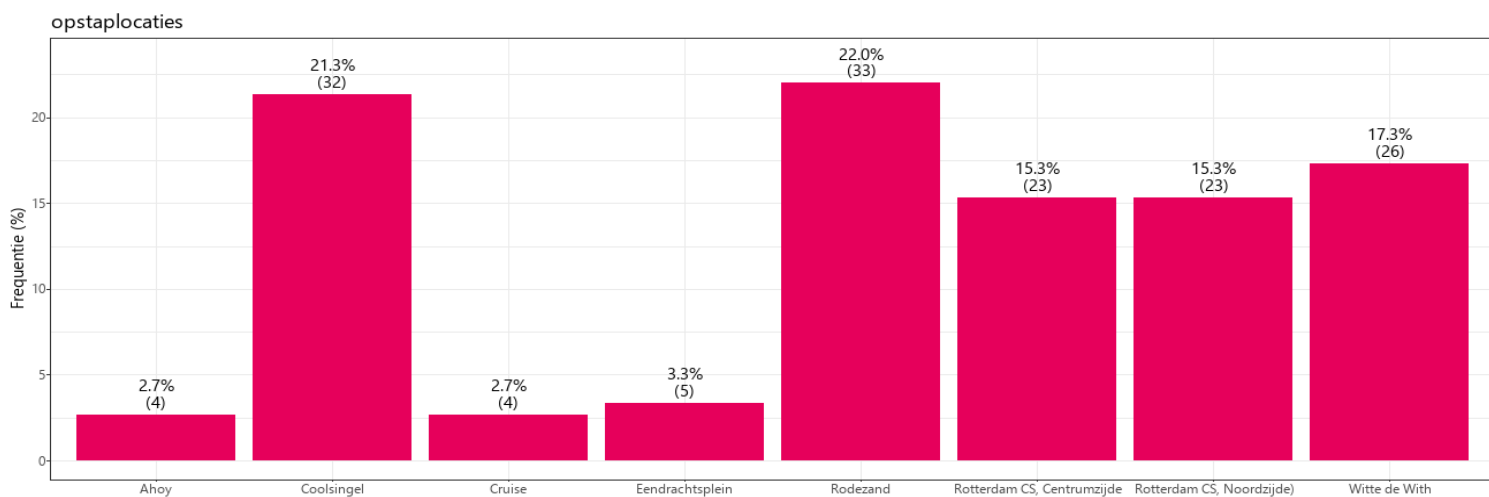
Bijlage 2 Figuren Analyse

B.2.1 Figuren 2.1

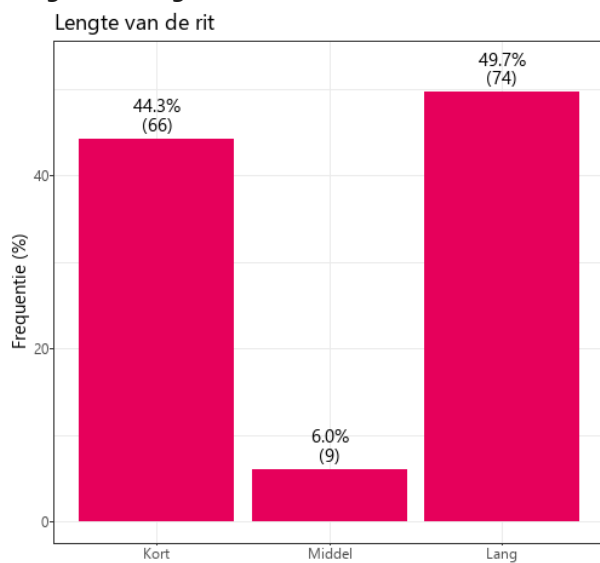
Aantal ritten overdag vs. 's nachts



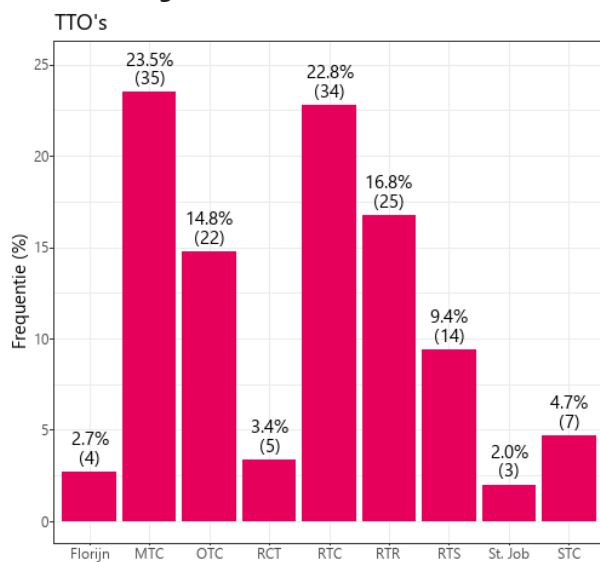
Opstaplocaties



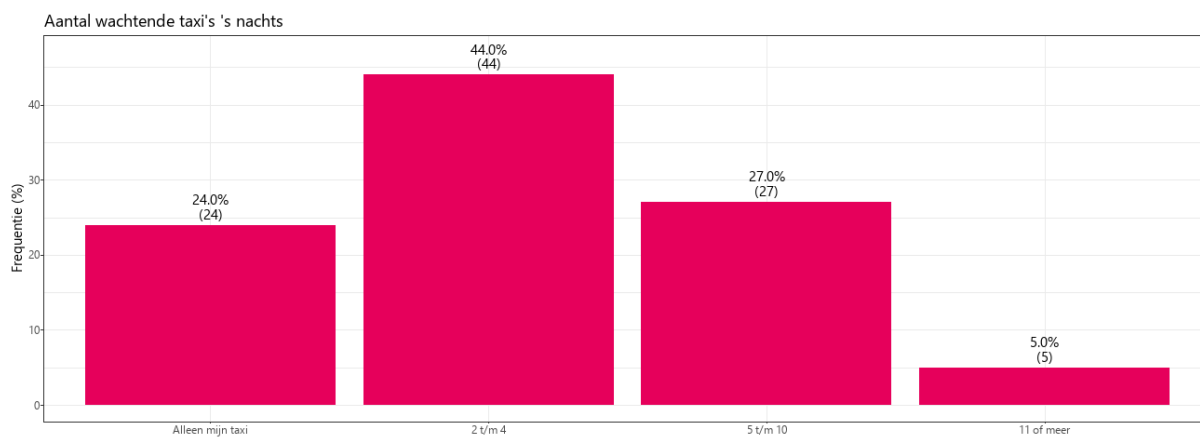
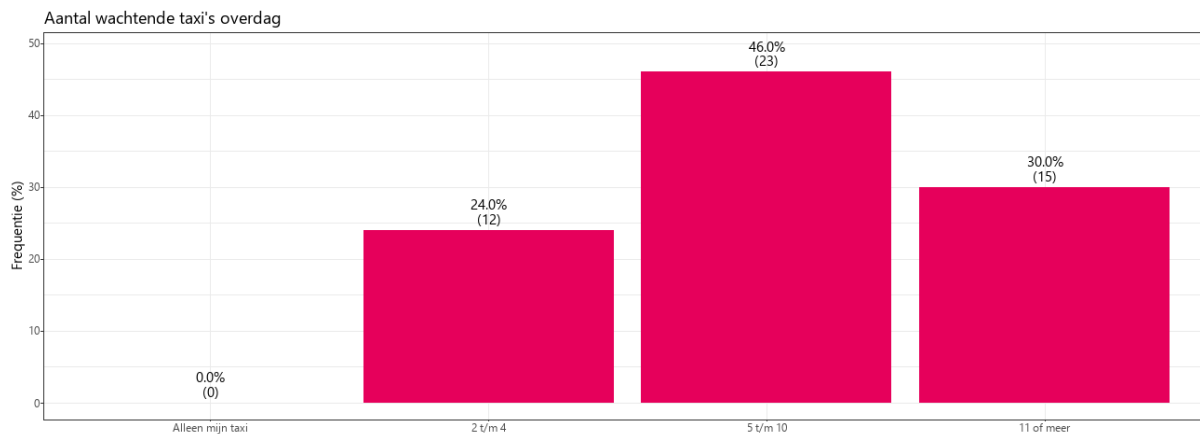
Lengte van de gemaakte rit



TTO's van de gemaakte ritten

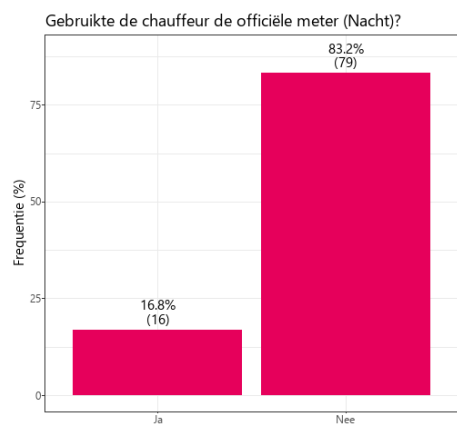
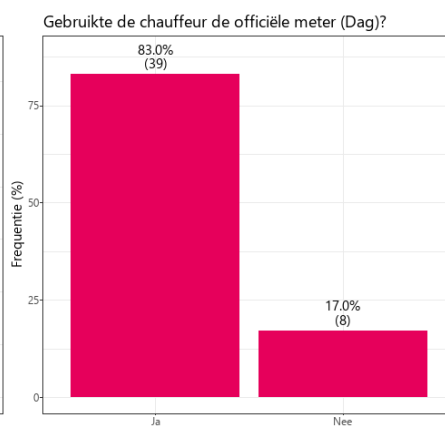
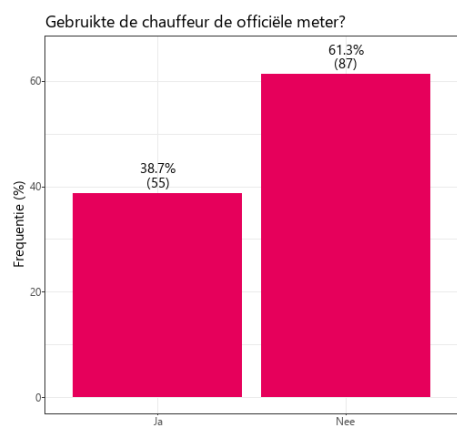


Aantal wachtende taxi's op de standplaats

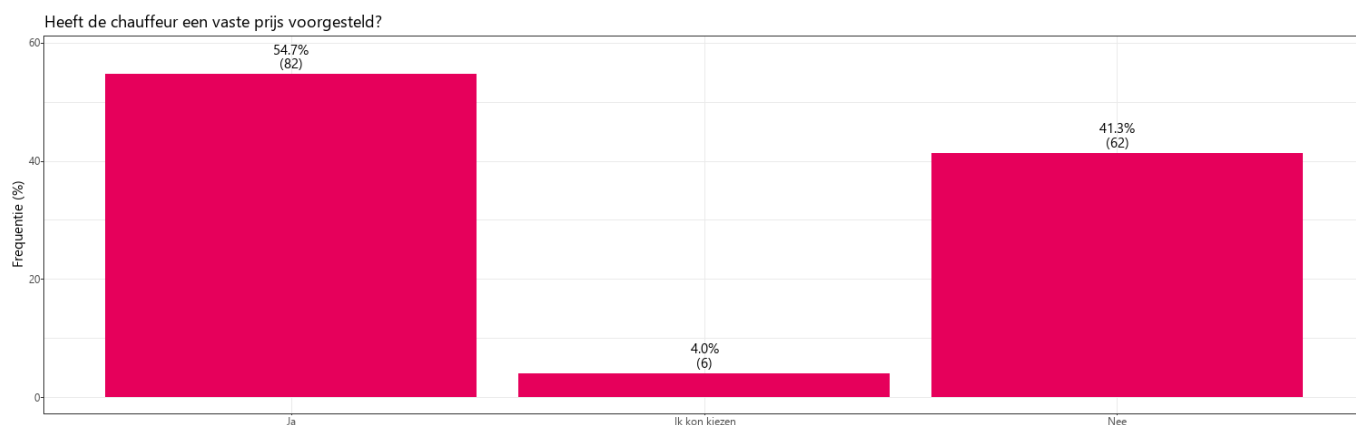


B.2.2 Figuren 2.2

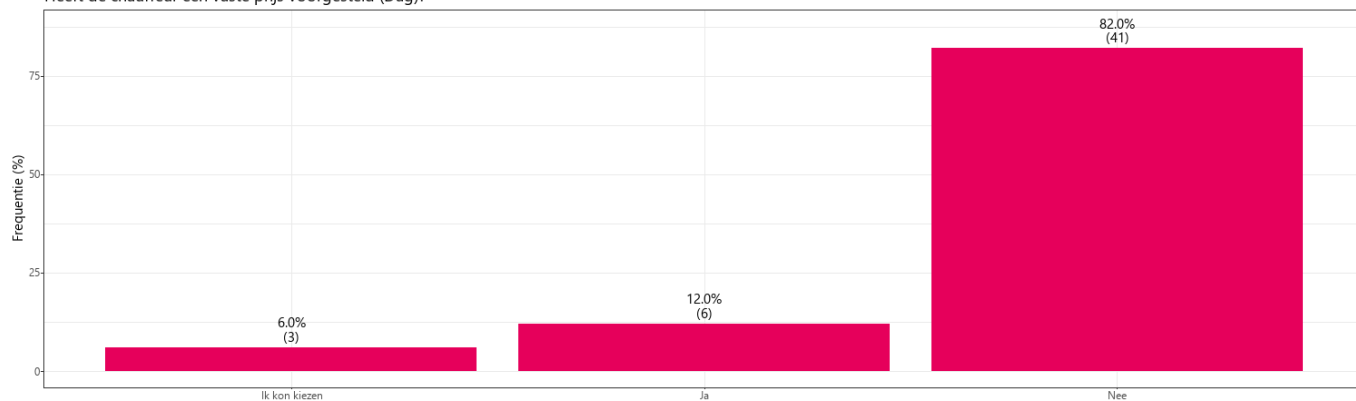
Gebruik van de officiële meter



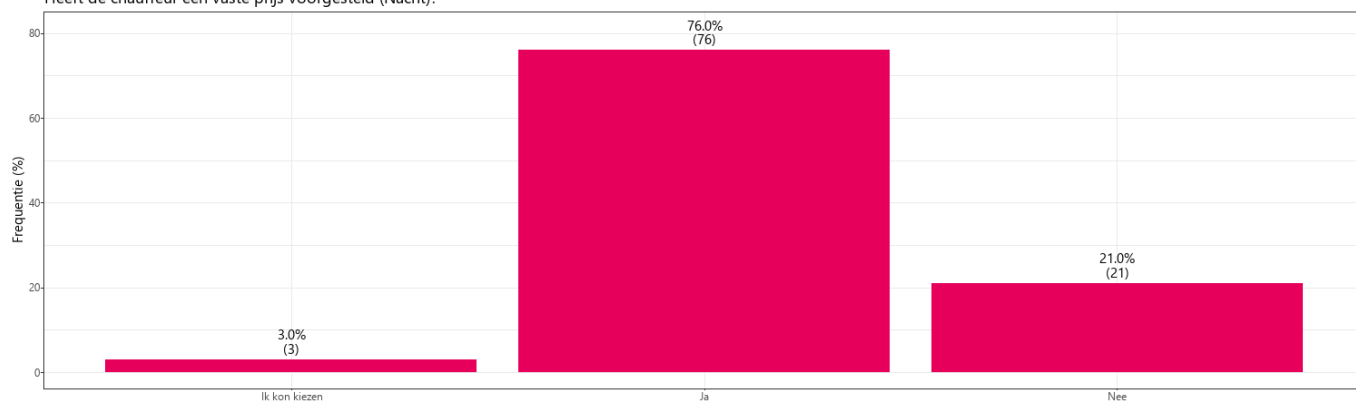
Vaste prijsafpraak



Heeft de chauffeur een vaste prijs voorgesteld (Dag)?

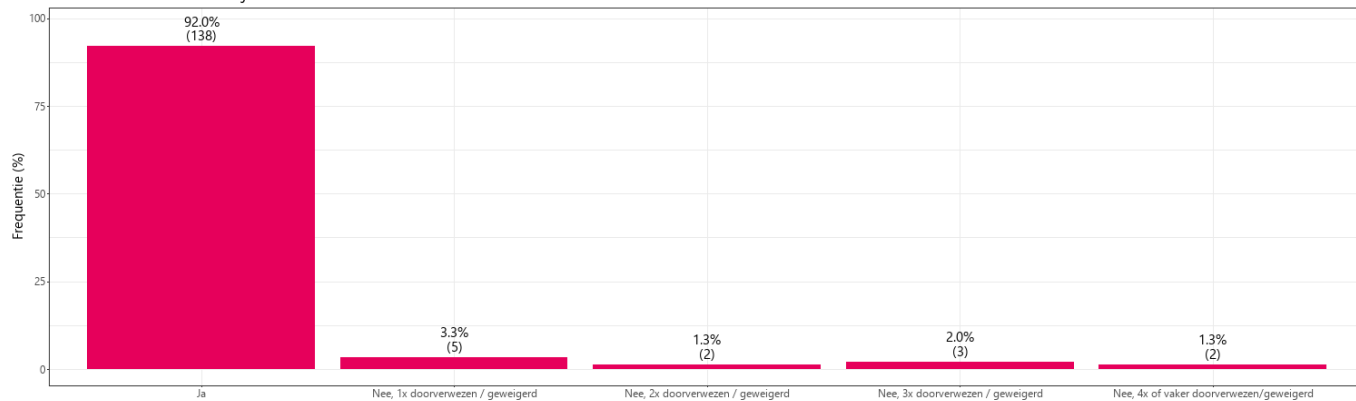


Heeft de chauffeur een vaste prijs voorgesteld (Nacht)?



Ritweigering

Met de voorste taxi in de rij vertrokken?



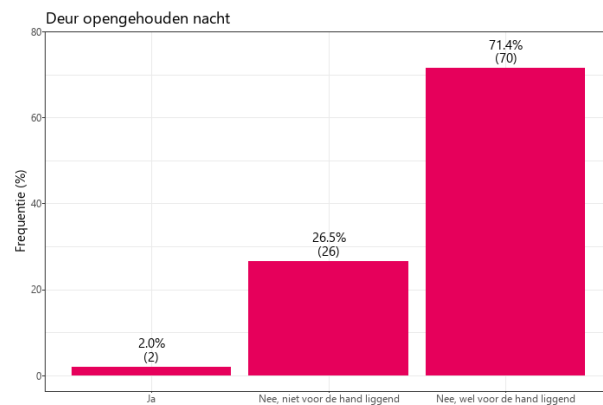
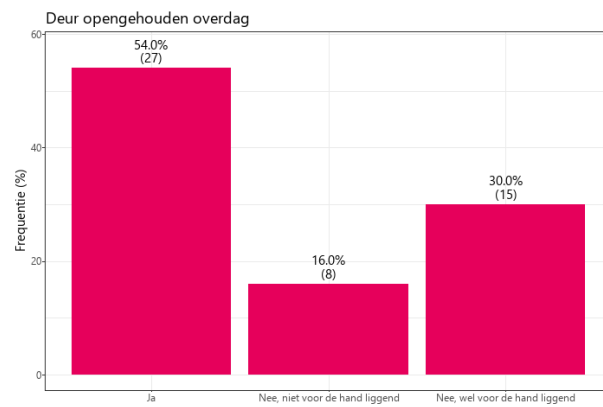
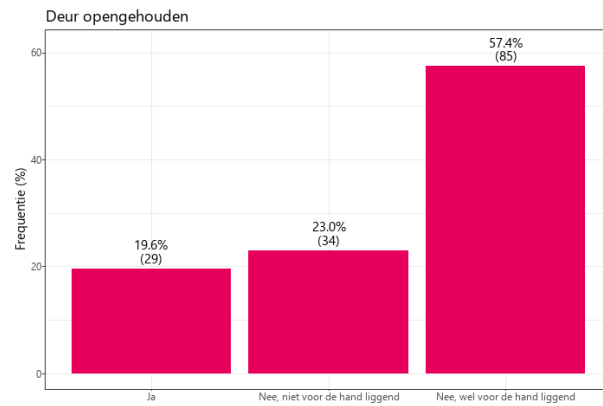
Ritprijsoverschrijding ten opzichte van inschatting per TTO

Gemiddeld te veel betaald per TTO	
Florijn (n=4)	€13,50
MTC (n=35)	€7,90
OTC (n=22)	€7,10
RCT (n=5)	€5,70
RTC (n=34)	€10,50
RTR (n=25)	€5,60
RTS (n=14)	€7,60
St. Job (n=3)	€7,10
STC (n=7)	€5,80

Deze tabel dient alleen ter overzicht. De steekproeven per TTO zijn te klein om hier conclusies uit te trekken.

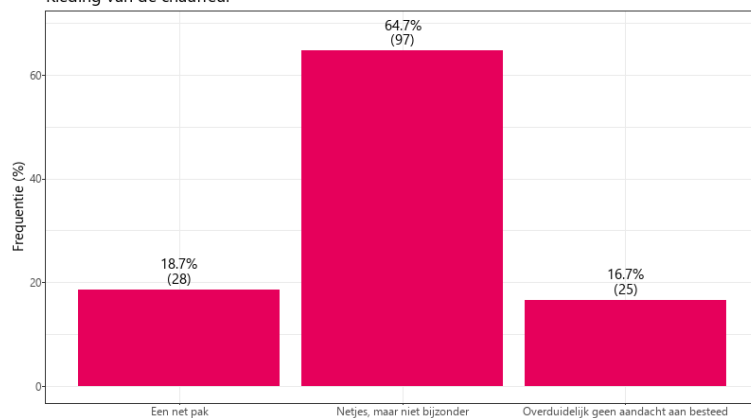
B.2.3 Figuren 2.4

Deur openhouden

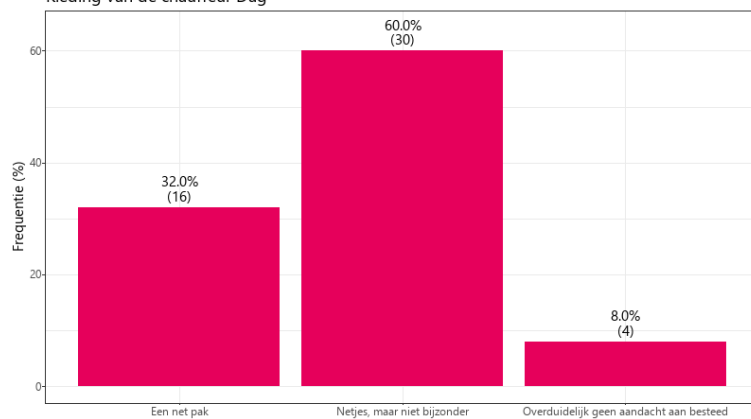


Kleding

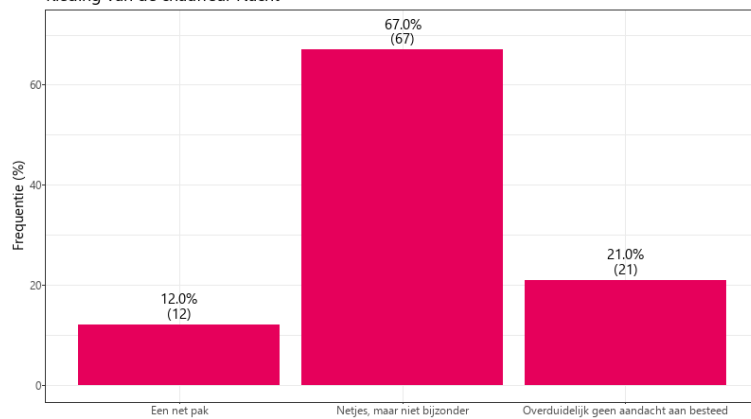
Kleding van de chauffeur



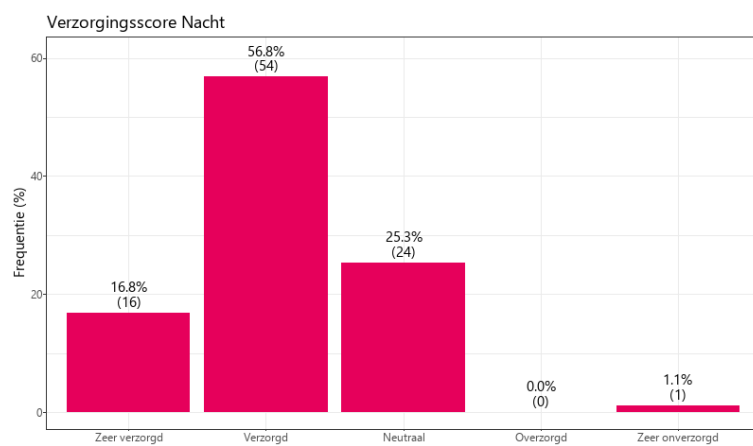
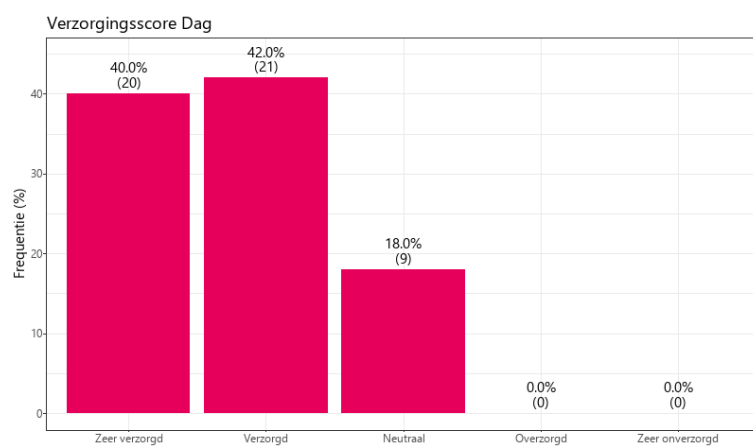
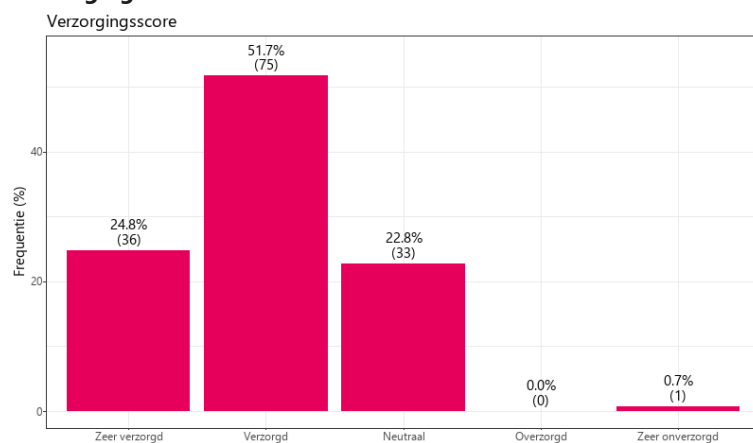
Kleding van de chauffeur Dag



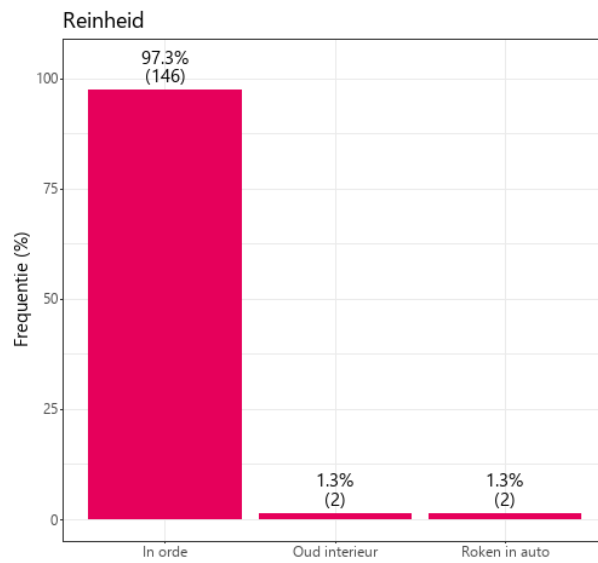
Kleding van de chauffeur Nacht



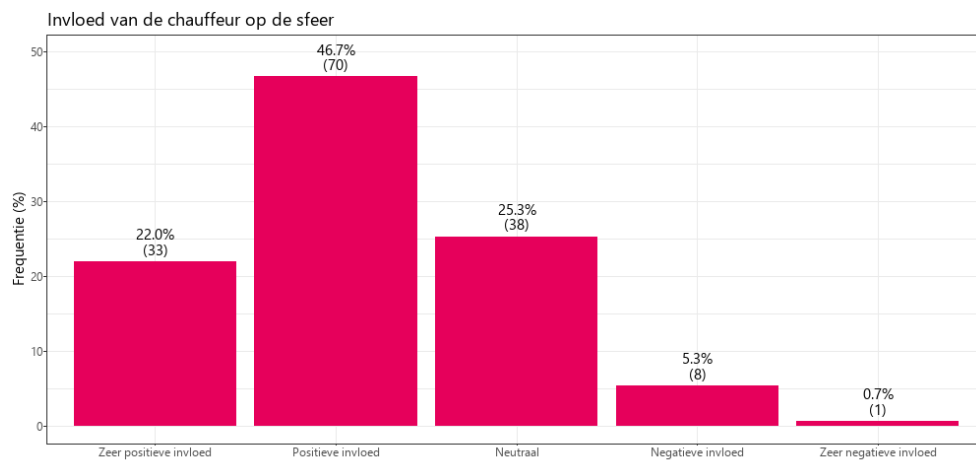
Verzorging



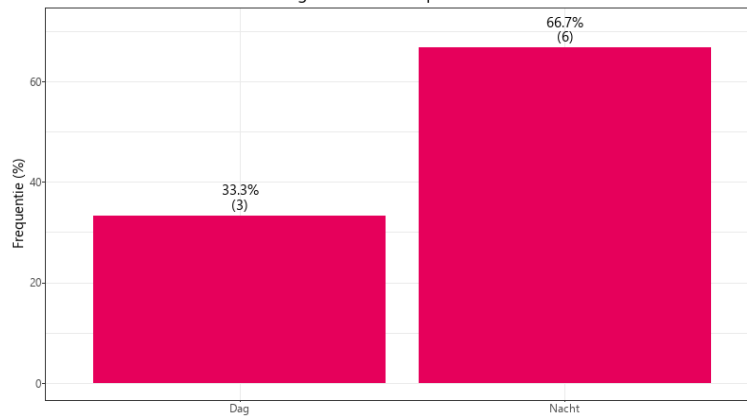
Reinheid interieur



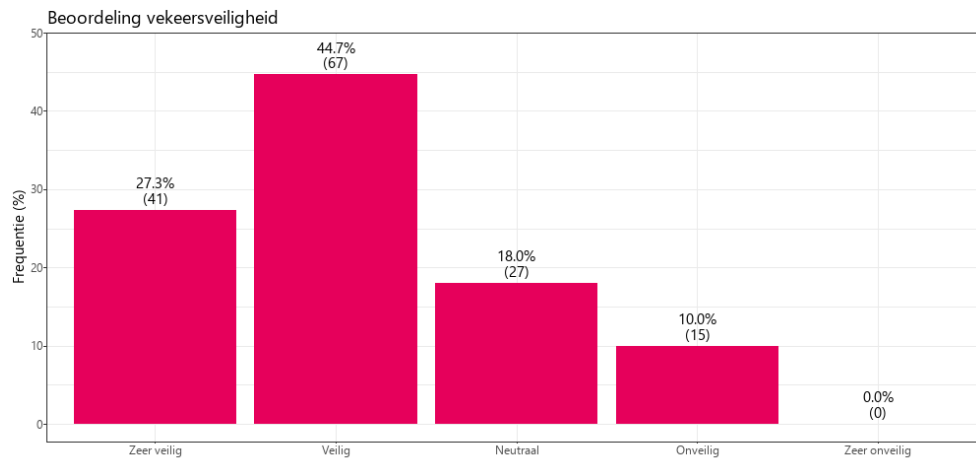
Invloed van de chauffeur op de sfeer



Wanneer had de chauffeur een negatieve invloed op de sfeer?

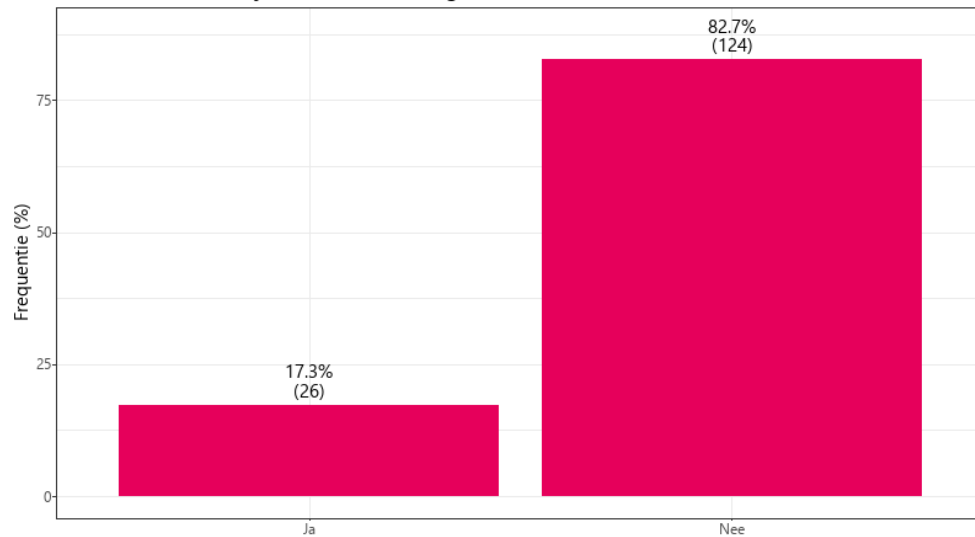


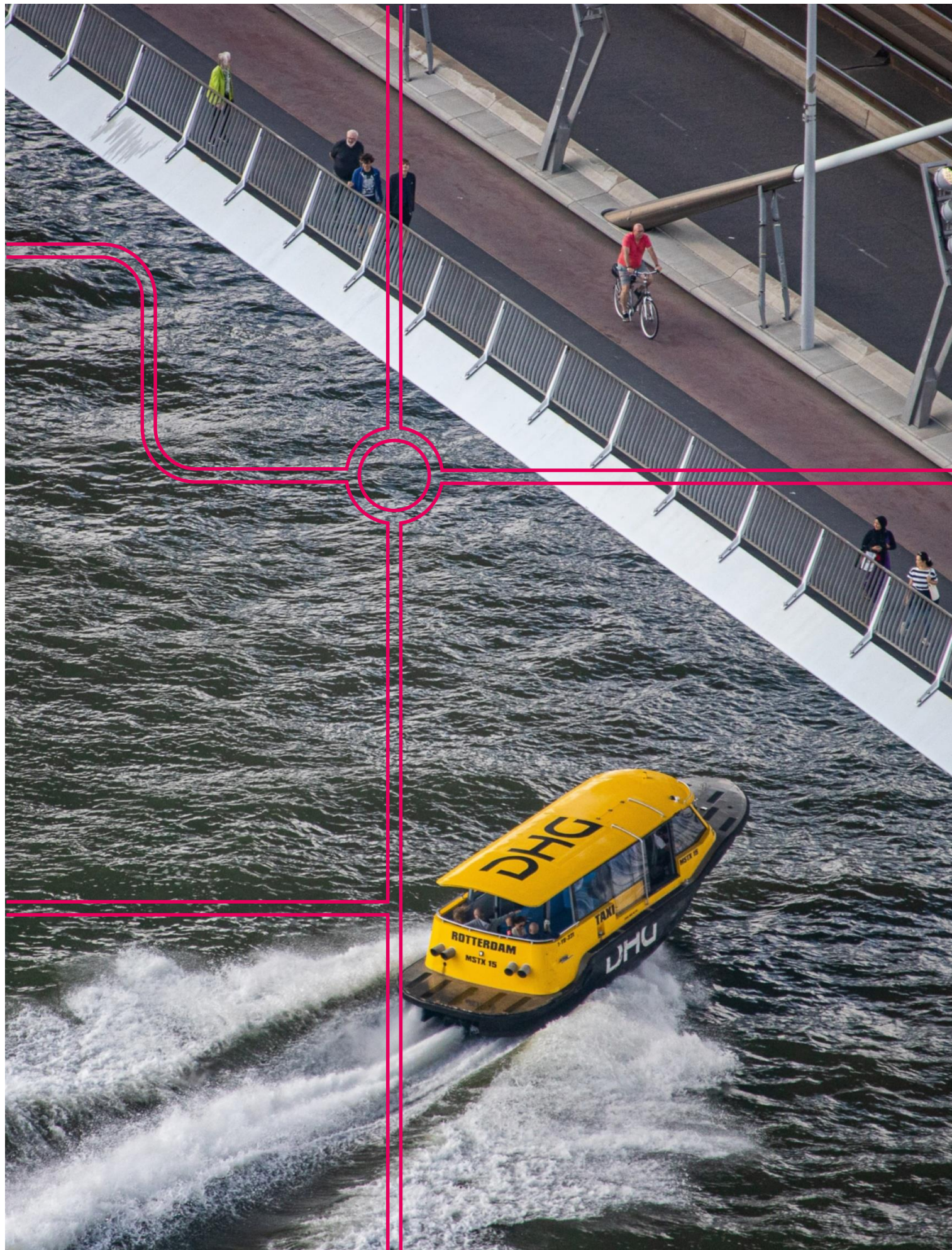
Verkeersveiligheid – algemene score



Snelheidslimiet overtreden

Heeft de chauffeur tijdens de rit te hard gereden?





Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden en via onze partners in het buitenland

Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
Nederland

Postbus 161
7400 AD Deventer
Nederland

+31(0) 570 666 222
info@goudappel.nl
www.goudappel.nl

BTW NL 0072 11 879 B01
KVK 3801 7479
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32