

Regulier taxivervoer 2025

Het inwonerspanel over hun ervaringen met de **reguliere taxi** in Groningen



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek.....	3
1.2 Opzet van het onderzoek.....	3
2. Respons en achtergrondkenmerken	4
2.1 Respons	4
2.2 Leeftijd.....	4
2.3 Gebiedsdeel	4
2.4 Geslacht	5
2.5 Taxigebruiker	5
3. Resultaten	6
3.1 Beoordeling en gebruik.....	6
3.2 De taxirit	8
3.3 De ritprijs.....	11
4. Samenvatting	12
Colofon	13

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

In de gemeente Groningen bestaan verschillende vormen van taxivervoer. Het grootste deel betreft contractvervoer. Contractvervoer (of doelgroepenvervoer) is gericht op groepen reizigers, zoals leerlingen, ouderen, VIPS en mensen met een lichamelijke of mentale beperking. Daarnaast is er het reguliere consumenten taxivervoer, waarbij passagiers spontaan een taxi kunnen aanhouden op straat of bij een daarvoor aangewezen taxistandplaats. Dit wordt de opstapmarkt genoemd. De derde vorm is besteld taxivervoer. Een reguliere consumenten taxi kan 24 uur per dag, 7 dagen in de week direct worden besteld telefonisch, per e-mail of via een app op je smartphone. De gemeente heeft tot nu toe weinig tot geen zicht op de kwaliteit van het aangeboden reguliere consumenten taxivervoer. Omdat de gemeente nagenoeg geen bevoegdheden heeft over het besteld vervoer, richt dit onderzoek zich op de opstapmarkt. De resultaten van dit panelonderzoek kunnen gebruikt worden voor beleidsdoeleinden ¹.

1.2 Opzet van het onderzoek

In maart 2025 is een online vragenlijst voorgelegd aan het inwonerspanel Groningen Gehoord. Het inwonerspanel bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die zich hebben opgegeven om mee te werken aan onderzoeken van OIS Groningen. Momenteel telt het inwonerspanel ongeveer 11.000 leden. De vragenlijst is op 12 maart 2025 naar de panelleden verstuurd, en stond twee weken open voor respons. Na een week is een herinneringsmail gestuurd.

Daarnaast is er een open link beschikbaar gesteld. Hierdoor was het ook mogelijk voor niet-panelleden om de vragenlijst in te vullen. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, is een link naar de vragenlijst gedeeld via de communicatiekanalen van de gemeente Groningen (o.a. nieuwsbrieven en sociale media). Naast gesloten vragen zijn er in de vragenlijst ook open vragen gesteld en kregen de respondenten op verschillende plekken de mogelijkheid hun antwoorden toe te lichten. De antwoorden op de open vragen en in de toelichtingen zijn in een apart document geanonimiseerd aan de opdrachtgever verstrekt. In de rapportage komen de meest genoemde punten hieruit terug.

Inwonerspanel Groningen Gehoord

Met ongeveer 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het inwonerspanel Groningen Gehoord een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en andere ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

¹ In 2025 heeft aanvullend ook een QR onderzoek onder taxi-gebruikers en een mysteryguest onderzoek plaatsgevonden die in samenhang worden bekeken maar waarover separaat zal worden gerapporteerd.

2. Respons en achtergrondkenmerken

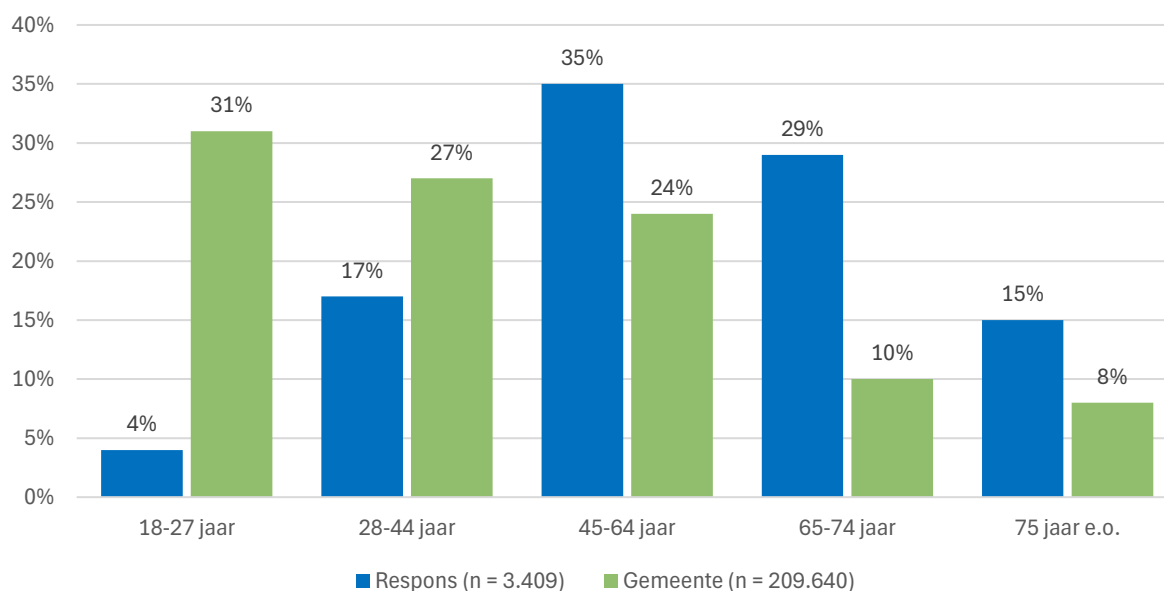
2.1 Respons

In totaal is de vragenlijst door 3.579 mensen ingevuld. Hiervan zijn 3.466 lid van het inwonerspanel en gaven 113 respondenten hun mening via de open link. Door 3.440 respondenten werd de vragenlijst volledig ingevuld, terwijl 139 voortijdig afhaakten. Niet alle respondenten hebben dus alle vragen beantwoord, vandaar dat het aantal respondenten per vraag kan verschillen.

2.2 Leeftijd

In totaal vulde 95% van de respondenten hun geboortjaar in. Figuur 1 laat de verdeling van respondenten naar leeftijd zien. De figuur toont ook de verdeling van alle 18+ inwoners in de gemeente Groningen (de populatie) naar leeftijdsgroepen. Zoals te zien is in de figuur, is er een ondervertegenwoordiging van 18-44-jarigen en juist een oververtegenwoordiging van mensen van 45 jaar en ouder.

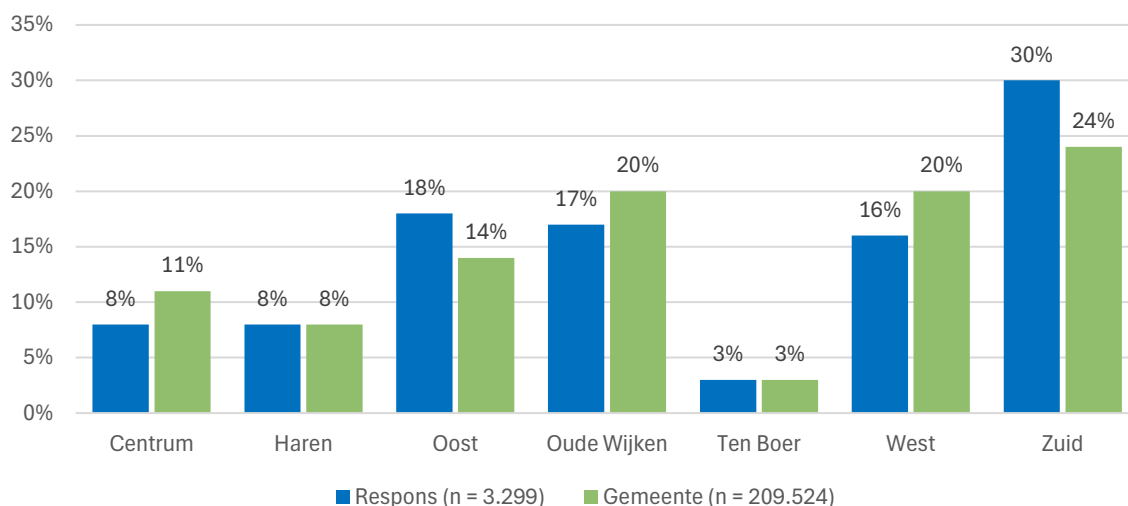
Figuur 1: Verdeling respons naar leeftijd, vergeleken met verdeling 18-plussers in de gemeente Groningen



2.3 Gebiedsdeel

In totaal heeft 92% van de respondenten hun postcode ingevuld. Met deze postcodes maken we een onderverdeling van de resultaten naar gebiedsdeel. Figuur 2 toont de verdeling van de respondenten over de gebiedsdelen. Deze komt redelijk goed overeen met de verdeling van alle inwoners van de gemeente naar gebiedsdeel. We zien een lichte oververtegenwoordiging van inwoners uit Oost en Zuid en een lichte ondervertegenwoordiging van inwoners uit West, Oude Wijken en Centrum.

Figuur 2: Verdeling respons naar gebiedsdeel, vergeleken met verdeling 18-plussers in de gemeente Groningen



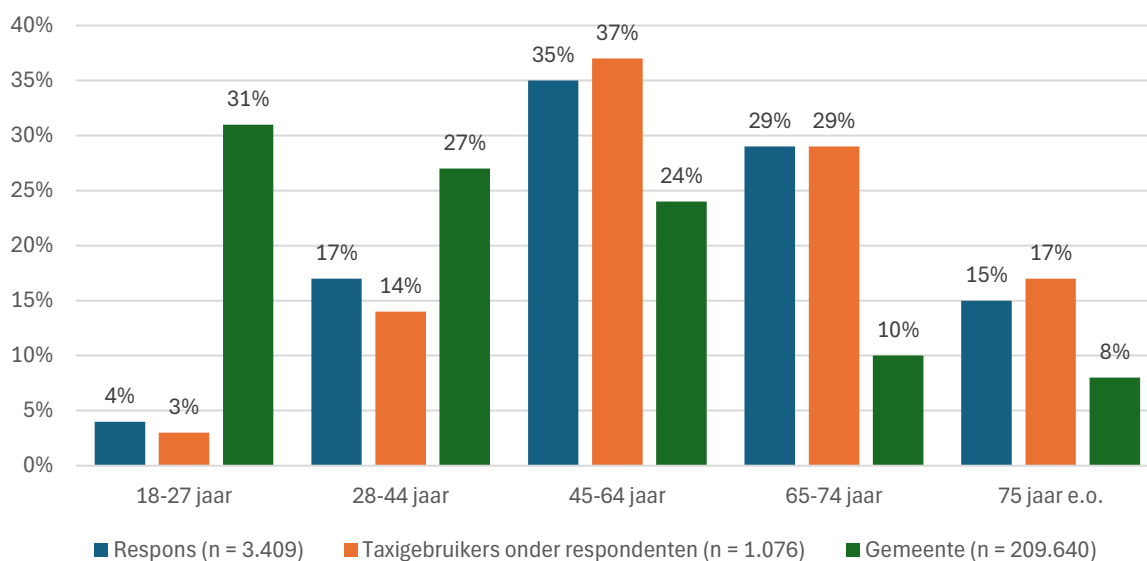
2.4 Geslacht

In totaal heeft 94% van de respondenten hun geslacht ingevuld. Van de respondenten geeft 55% aan van het mannelijk geslacht te zijn, 45% gaf aan van het vrouwelijk geslacht te zijn. Minder dan 1% gaf aan een ander geslacht te hebben.

2.5 Taxigebruiker

Aan de respondenten die aangaven minimaal één keer per jaar gebruik te maken van regulier taxivervoer in de gemeente Groningen zijn aanvullende vragen gesteld. Dit zijn 1.171 respondenten. In figuur 3 zien we dat ook onder deze groep de jongeren ondervertegenwoordigd zijn en de oudere leeftijdsgroepen juist oververtegenwoordigd. Wij verwachten dat jongeren een groot deel uitmaken van de groep die 's nachts een taxi neemt vanuit de binnenstad (bijvoorbeeld vanaf de Grote Markt). Daarom denken we dat ook het aantal nachtritten ondervertegenwoordigd is, en dat deze ritten dus vermoedelijk minder goed zijn meegenomen in de resultaten.

Figuur 3: Verdeling respons naar leeftijd, vergeleken met verdeling 18-plussers in de gemeente Groningen



3. Resultaten

3.1 Beoordeling en gebruik

Als eerste hebben we alle respondenten gevraagd de reguliere taxibranche in de gemeente Groningen te beoordelen met een rapportcijfer. Ruim 60% van de respondenten gaf aan deze vraag niet te kunnen beantwoorden. De 1.476 respondenten die de vraag wel konden beantwoorden, gaven de reguliere taxibranche gemiddeld een 6,7.

Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd hoe vaak zij gebruik maken van taxi's binnen de gemeente Groningen. Bijna twee derde van de respondenten gaf aan nooit gebruik te maken van de taxi. Deze groep bevat ook grotendeels de respondenten die de eerste vraag niet konden beantwoorden.

Op de vraag waarom men geen gebruik maakt van taxi's, antwoordt bijna 70% van de respondenten dat zij liever een ander vervoermiddel kiezen. De fiets is hierbij favoriet. Voor 30% van de respondenten geldt dat zij de kosten voor het gebruik van een taxi te hoog vinden.

Een kleine groep (3%) geeft aan dat zij negatieve ervaringen hebben gehad met taxivervoer. Zij gaven onder andere de volgende toelichting bij hun keuze.

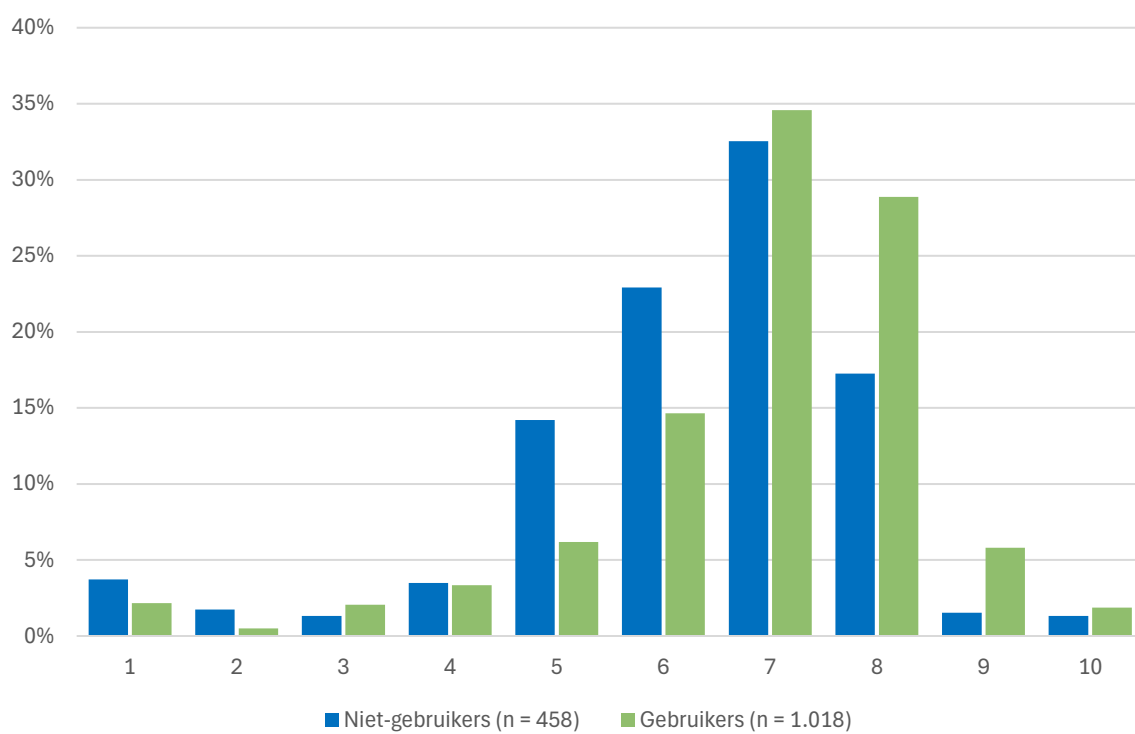
"Ik gebruik al jaren geen taxi's meer in Groningen. Ze kwamen altijd veel te laat of niet. Dus ik ben ermee gestopt."

"Ik vind taxi's stresserend omdat ik er, na ervaringen, niet op durf te vertrouwen dat de taxi me op tijd bij mijn afspraak krijgt."

"Een buitenlandse schreeuwende taxichauffeur, wat een onfatsoen."

Wanneer we onderscheid maken tussen respondenten die geen gebruik maken van taxivervoer en respondenten die dat wel doen, zien we een verschil in waardering. De 1.018 taxigebruikers geven gemiddeld een 6,9. De 458 respondenten die geen gebruik maken van taxivervoer geven gemiddeld een 6,3. Het verschil tussen deze twee groepen is significant, wat betekent dat het verschil tussen de twee groepen waarschijnlijk niet door toeval komt. Figuur 4 geeft de spreiding van de cijfers naar verhouding aan voor de twee groepen.

Figuur 4: Spreiding cijfers reguliere taxibranche naar gebruik



3.2 De taxirit

Aan de respondenten die minimaal één keer paar jaar gebruik maken van regulier taxivervoer in de gemeente Groningen hebben we gevraagd hoe ze hun *laatste* taxirit in de gemeente Groningen hebben ervaren.

Voor het organiseren van hun meest recente taxirit gebruikte het merendeel van de respondenten (59%) de telefoon. Ruim een kwart regelde een taxi op een taxistandplaats, terwijl bijna 10% gebruik maakte van een website of app.

We vroegen aan de respondenten die hun taxi op de taxistandplaats regelden of ze zelf een taxi konden kiezen zonder dat een chauffeur aandrong, hinderde, weigerde of onnodig doorverwees. Twee derde van de respondenten gaf aan de taxi van hun keuze te kunnen nemen. Een kwart van de respondenten gaf echter aan dat dit niet het geval was. Uit de toelichtingen blijkt dat zij vaak werden doorverwezen naar de eerste taxi in de rij.

"Het is vrij duidelijk op het station hoe chauffeurs het verdeeld hebben. De voorste taxi moet je nemen. Het nodigt niet uit om daarover in discussie te gaan."

"Ik ben maar gewoon zelf naar de voorste taxi gestapt na eerdere ervaringen dat men het soms niet pikt als je een andere neemt."

"Bij het station kun je geen vrije keuze maken, je wordt eropaan gesproken als je b.v. taxi nr.2 wil kiezen."

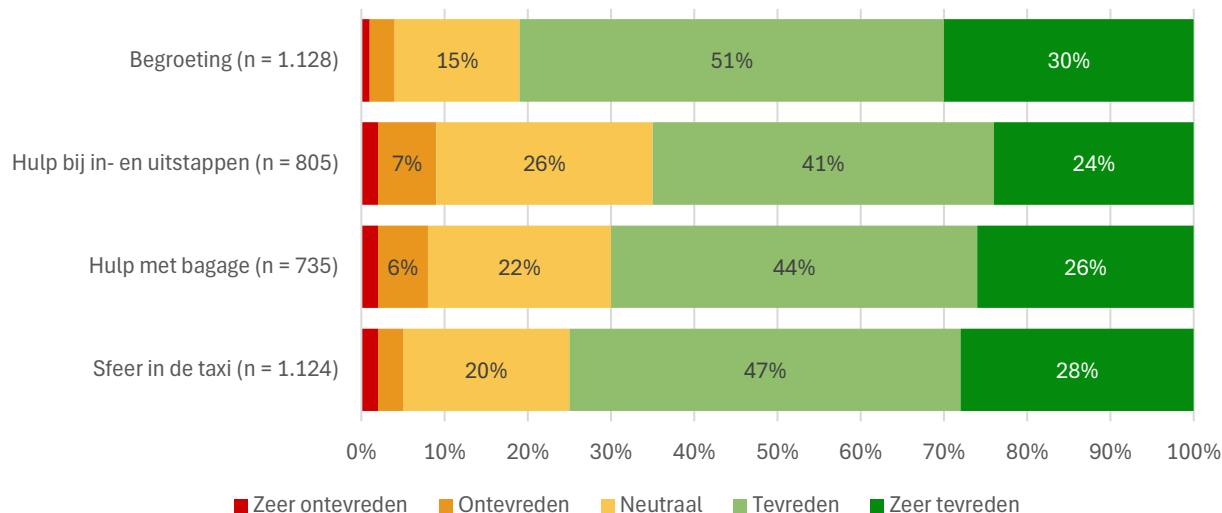
Dit wordt echter niet altijd als een probleem ervaren door de respondenten.

"Ik werd naar de voorste taxi in de rij doorverwezen, wat ik volstrekt logisch, collegiaal en helemaal niet hinderlijk vond."

"Bij het station kies ik altijd de voorste in de wachtrij. Dat is in principe vrije keuze, maar ook de gewoonte die door chauffeurs onderling is overeengekomen."

Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd naar hun ervaringen met hun chauffeur op het gebied van vriendelijkheid en behulpzaamheid. Over het algemeen zijn de respondenten (zeer) tevreden over hun chauffeur (figuur 5). De meeste tevredenheid heerst over de begroeting. Hierover is 81% van de respondenten (zeer) tevreden. Over de hulp bij in- en uitstappen is de minste tevredenheid onder de respondenten (65%).

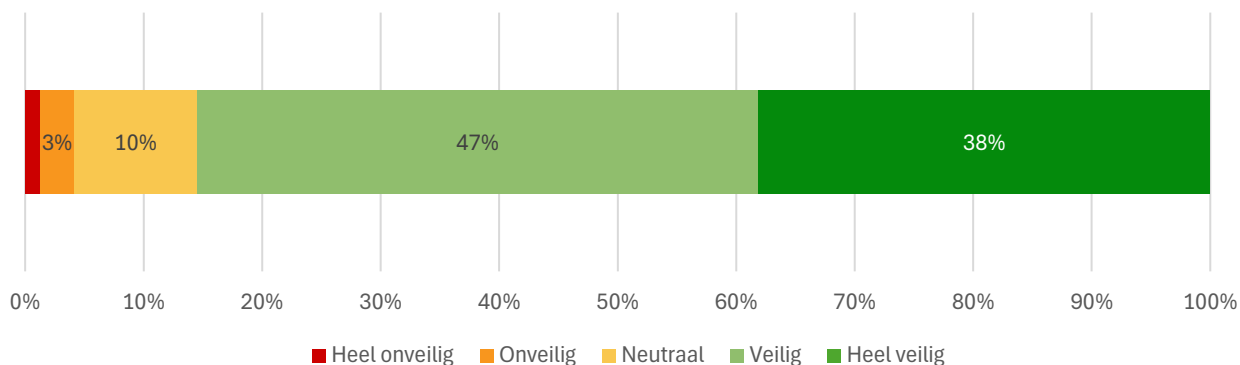
Figuur 5: Tevredenheid met chauffeur



We hebben de respondenten ook gevraagd of de chauffeur zich tijdens de rit aan de verkeersregels heeft gehouden. Van de respondenten die zich hiervan nog iets konden herinneren (n = 1.000), gaf 90% aan dat dit het geval was. De resterende 10% van de respondenten gaf aan dat de chauffeur zich niet aan de regels hield. Hierbij noemden die respondenten veelvuldig het rijden met een te hoge snelheid als overtreding van de geldende verkeersregels.

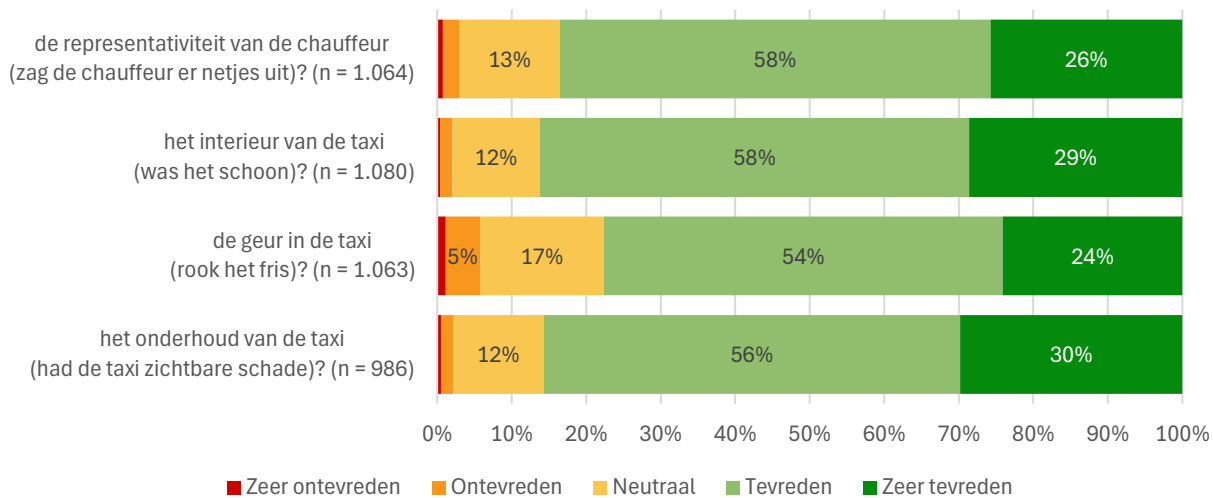
We vroegen de respondenten ook of ze zich veilig voelden in de taxi. De resultaten hiervan worden weergegeven in figuur 6. Het overgrote deel van de respondenten gaf aan zich veilig te hebben gevoeld in de taxi. Slechts 5% voelde zich (heel) onveilig. Van de respondenten die zich onveilig voelden, gaf 60% aan dat de chauffeur zich tijdens de rit niet aan de verkeersregels hield.

Figuur 6: Hoe veilig voelde je je tijdens je laatste taxirit? (n = 1.123)



Tot slot vroegen we de respondenten naar netheid en hygiëne van de taxi en de chauffeur tijdens hun laatste rit. De resultaten hiervan zijn te zien in figuur 7. Uit deze figuur blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de netheid en hygiëne.

Figuur 7: Wat vond je van de netheid en hygiëne van de taxi en de chauffeur tijdens je laatste taxirit? Was je tevreden over...



3.3 De ritprijs

We vroegen aan de respondenten hoe de chauffeur omging met de prijs van de rit. Bij negen van de tien respondenten werd het bedrag op de taximeter in rekening gebracht. Bij 4% (42 respondenten) was er geen taximeter aan boord of wilde de chauffeur de taximeter niet aanzetten. Verder gaf 1% van de respondenten aan een andere prijs te hebben betaald dan de taximeter aangaf. Van de respondenten gaf 5% aan een andere ervaring te hebben met de ritprijs. Zij noemden veelal dat zij vooraf een prijsafspraken maakten met de chauffeur of dat zij gebruik maakten van een (Uber) taxi, waarbij de prijs vooraf vaststaat:

"Het was een Uber taxi. Bij het reserveren van de taxi vooraf betaald. De ritprijs was dus voor de rit reeds bekend."

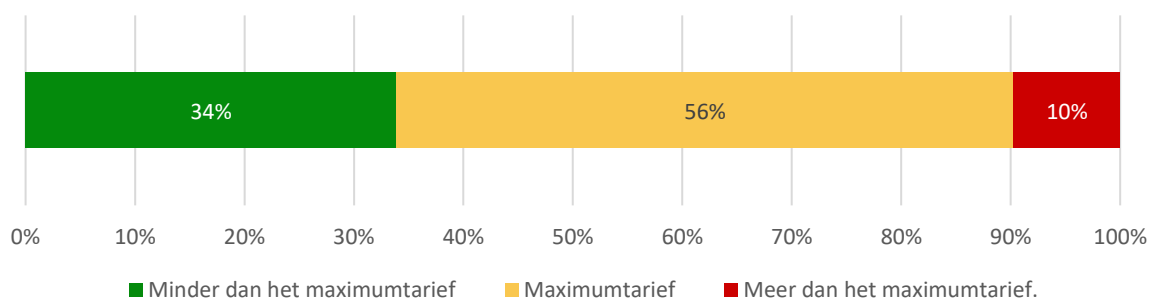
"Er was een prijsafspraken, anders mocht ik niet mee als ik onder de aangeboden prijs zat."

In Nederland zijn de maximumprijzen voor een taxirit wettelijk bepaald. Op de website www.watkosteentaxi.nl kunnen taxigebruikers de maximumprijs van hun rit vooraf inzien. We vroegen de respondenten op deze website na te gaan wat hun rit maximaal zou mogen kosten en hoe dit bedrag zich verhoudt tot het bedrag dat de respondent daadwerkelijk af moest rekenen na de rit.

Voor 552 respondenten gold dat ze nog wisten welke prijs ze hebben betaald voor hun rit. Een aantal (17) respondenten wilde liever niet zeggen welke prijs ze daadwerkelijk hebben betaald. Een andere groep respondenten (69) maakte vooraf een prijsafspraken.

Voor 466 respondenten geldt dat zij hun rit op de taximeter reden. Van hen betaalde 90% het maximumbedrag, of zelfs minder, voor hun rit (figuur 8).

Figuur 8: Wat heeft u betaald voor uw rit (n= 466)?



4. Samenvatting

Uit het inwonerspanelonderzoek blijkt dat de reguliere taxibranche in Groningen gemiddeld met een 6,7 wordt beoordeeld. Taxigebruikers waarderen de branche iets hoger (6,9) dan niet-gebruikers (6,3). Het verschil tussen deze twee groepen is significant, wat betekent dat het verschil tussen de twee groepen waarschijnlijk niet door toeval komt.

Het regelen van een taxirit gebeurt meestal telefonisch (59%), gevolgd door een standplaats (25%) en apps of websites (10%). Op standplaatsen kon twee derde zelf een taxi kiezen, terwijl een kwart dit niet kon en veelal werd doorverwezen naar de eerste taxi in de rij.

De ervaringen met chauffeurs zijn overwegend positief: 81% is (zeer) tevreden over de begroeting en 90% geeft aan dat verkeersregels werden nageleefd. Slechts 5% voelde zich onveilig. Ook netheid en hygiëne van taxi's worden goed beoordeeld. Wat betreft de ritprijs betaalde 90% het bedrag op de taximeter, terwijl 4% geen werkende meter had en 5% vooraf een prijsafspraken maakte of een Uber gebruikte. Van de ritten op taximeter lag 90% op of onder het wettelijk maximumtarief.



Colofon

Regulier taxivervoer 2025

Auteurs

Gert Bos

Mirthe Fokkema

Maand van uitgave

Januari 2026

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Gemeente Groningen

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

LinkedIn

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl