

**Masterplan verbetering kwaliteit contractvervoer taxi:
Chauffeurs en gebruikers verdienen beter!**

Colofon

Dit is een uitgave van Stichting FNV Pers t.b.v. FNV Bondgenoten

juni 2008

Oplage
500

Opmaak en druk
FNV Bondgenoten, dienst Communicatie, unit Traffic

29024

Het gaat niet goed in het contractvervoer in de taxisector. Sinds de marktwerking in de taxi-sector is ingevoerd hebben zich negatieve ontwikkelingen voorgedaan in het contractvervoer per taxibus. De kwaliteit holt bij een aantal contracten achteruit. Gebruikers klagen over te laat komen, enorme omwegen, onvriendelijke behandeling van chauffeurs en onvoldoende stratenkennis. De voorwaarden waaronder chauffeurs hun werk moeten doen verslechteren, het verloop onder taxichauffeurs is veel te hoog. FNV Bondgenoten maakt zich grote zorgen over deze situatie in de sector. De bond wil een aanvalsplan verbetering kwaliteit taxivervoer. In deze folder leest u hoe dat er in de visie van FNV Bondgenoten uit zou moeten zien.

Het contractvervoer per taxibus, waar hebben we het over?

De taxisector bestaat uit ongeveer 42.000 werkende chauffeurs. Daarvan zijn ongeveer 5000 'eigen rijder', zelfstandige chauffeurs zonder personeel, en 37.000 in loondienst.

Van de 42.000 werken zo'n 8000 chauffeurs op de straattaxi en 34.000 op contractvervoer. Contractvervoer is het vervoer dat wordt verricht onder contract met aanbestedende partijen als provincies, (clusters van) gemeentes en zorgverzekeraars. Het gaat om leerlingenvervoer, ziekenvervoer, gehandicaptenvervoer en regiovervoer, vervoer dat in de regel met de taxibus wordt verricht.

De omzet in de totale taxisector is ongeveer 1,1 miljard. Daarvan wordt 700 miljoen door Ministeries beschikbaar gesteld voor het contractvervoer. Het masterplan van FNV Bondgenoten richt zich vooral op het contractvervoer.

De kwaliteit van het contractvervoer gaat op veel plekken sterk achteruit

FNV Bondgenoten constateert dat de kwaliteit van het contractvervoer per taxibus de laatste jaren sterk achteruit gaat. Er is een groeiend aantal klachten van gebruikers van het contractvervoer. Ook gebruikersorganisaties als de ANBO en de CG-raad maken zich steeds meer zorgen. Een klachtenrapportage van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat laat zien waar de klachten van gebruikers zich het sterkst op richten:

- > veel klachten gaan over te laat komen van de taxibus
 - > er is veel rituitval
 - > ver omrijden vanwege het combineren van routes van meerdere gebruikers
 - > slechte service, klantvriendelijkheid van chauffeurs
- FNV Bondgenoten maakt zich vooral ook zorgen over het feit dat de veiligheid van het contractvervoer per taxibus achteruit gaat. Dat heeft verschillende achtergronden. De bond constateert dat als gevolg van de toenemende concurrentie op kosten steeds vaker met slecht materiaal wordt gereden. Van belang is ook dat personeel vaker slecht opgeleid is, en daardoor, naast hun chauffeursfunctie, niet toegerust is op het op verantwoorde wijze omgaan met klanten met psychische of lichamelijke problemen.

Rechtspositie en arbeidsvoorwaarden van het personeel verslechteren.

Samenhangend met de verslechterende kwaliteit is voor de bond van belang dat de rechtspositie en arbeidsvoorwaarden van het personeel achteruit gaan. Uit onderzoek van de bond en uit talloze klachten van werknemers komt het volgende beeld naar voren:

- > Een toenemend aantal werknemers werkt op MUP-contractie bij kleine regionale bedrijven, via de zogenoemde pay-rollbedrijven of via speciaal geconstrueerde uitzendbureaus buiten taxi-cao, tegen het minimumloon (of minder)
- > Er wordt steeds meer gewerkt met tijdelijke en parttimecontracten tussen 10 en 30 uur, niet uit vrije keuze van de werknemer, maar vanuit een vast fulltimecontract gedwongen afgebouwd of opgelegd.
- > Het personeelsbestand van taxibedrijven wordt geminimaliseerd, regelmatig tot een personeelstekort van meer dan 10%.
- > Op allerlei manieren proberen taxibedrijven de Taxi-cao te ontduiken (60% van de bedrijven leeft de cao onvoldoende tot zeer slecht na, bron SFT 2007): werknemers worden voor hun loon te laag ingeschaald, (over-)uren worden niet uitbetaald, niet gereden uren worden afgetrokken van vakantiedagen, pensioenpremies worden niet of onvolledig afgedragen. Veel voorkomend voorbeeld is dat een taxichauffeur in een dienst van 11 uur wordt ingeroosterd, maar slechts 8 uur krijgt betaald. Dit beeld wordt bevestigd door het Onderzoek marktwerkingbeleid van het Ministerie van Economische Zaken (2008).
- > Er wordt veel met te krappe roosters gewerkt, wat tot veel overwerk en te hoge werkdruk leidt.
- > Er is een personeelsverloop van meer dan 25% in de sector.
- > Er wordt zo minimaal mogelijk geïnvesteerd in opleidingen voor het personeel ondanks de beschikbare ESF-subsidies (zie ook EZ Onderzoek marktwerkingbeleid 2008).
- > In toenemende mate wordt gewerkt met vrijwilligers op de taxibus.

Al deze elementen bij elkaar maken dat chauffeurs steeds vaker problemen hebben met hun motivatie voor

het werk, weinig binding hebben met hun werk en met de klant, en dat de kwaliteit van de chauffeurs al met al achteruitgaat. En dat weerspiegelt zich onherroepelijk in de kwaliteit van het werk.

Oorzaak: eenzijdige druk op kosten door marktwerking

De oorzaken voor deze problemen zoekt FNV Bondgenoten in de manier waarop het systeem van marktwerking in de taxisector is georganiseerd.

FNV Bondgenoten constateert dat marktwerking in het contractvervoer een eenzijdige nadruk op de prijs met zich meebrengt. Ter illustratie: sinds 2000 zijn prijzen in het contractvervoer met 20% gestegen en de contracten 15% goedkoper gegund. Conclusie: de taxisector rijdt in 2007 dus 35% "goedkoper" dan in 2000. Aangezien personeelskosten het hoofdbestanddeel vormen in de sector laten de gevolgen zich raden:

- > Het contract wordt gegund aan de goedkoopste bieder.
- > Veel werk gaat naar grote bedrijven en/of vervoersmaatschappijen die het werk verder onderaannemen aan kleinere taxibedrijven.
- > Bedrijven moeten puur op kosten concurreren: inschrijven op minimaal kostenniveau of nog daaronder. Een groot deel van de taxibedrijven staat in het rood. Daardoor is er geen geld voor investeringen, vernieuwingen en opleidingen. Bedrijven beperken zich noodgedwongen tot korte termijn beleid.
- > Een groeiend gedeelte van het personeel komt van uitzendbureaus en stichtingen die buiten de werksfeer (en daarmee controle) van de cao vallen. Daardoor wordt de taxisector uitgehold: steeds minder mensen dragen het pre- en pensioenfonds en het sociale fonds. Er is steeds minder draagvlak voor beleid, opleidingen, cao naleving.

Kwaliteit aanbestedingsprocedures onder de maat

Een belangrijk bijkomend probleem is dat de kwaliteit(naleving) van aanbestedingsprocedures in veel gevallen onder de maat is. De ervaring van FNV Bondgenoten met aanbestedingsprocedures is ontluisterend:

- > De eenzijdige nadruk op de prijs gaat ten koste van de kwaliteit. Kwaliteitseisen worden door aanbestedende partijen regelmatig bewust laag of onnauwkeurig geformuleerd. Ook als 80% van de eisen kwalitatief van aard is, dan nog geeft de 20% prijs de doorslag.
- > Er is vaak weinig betrokkenheid, ervaring en professionaliteit bij aanbestedende partijen en vervoerders.
- > Er is nauwelijks controle of de vervoerder wel voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Er wordt in de regel slechts afgegaan op de gegevens van de vervoerder zelf. Dus: 'de slager keurt zijn eigen vlees'.

- > Er zijn geen sancties op niet-naleving van de afspraken.

Ook het ministerie van Economische Zaken constateert, in haar rapport 'Effecten marktwerkingbeleid' (2008) dat de marktwerking in de taxisector een aantal negatieve effecten heeft: het rapport registreert dat er veel klachten zijn over het te laat komen van taxi's, stelt dat er weinig in opleidingen wordt geïnvesteerd en dat er veel onduidelijkheid is van de cao. Het rapport stelt daarom terecht dat er aandacht moet zijn voor de 'verliezer' van de marktwerking: de werknemer waarvan de positie onder druk komt te staan. Het probleem is groot want taxivervoer is zeer verantwoordelijk vervoer voor speciale groepen dat goed uitgevoerd moet worden. Het gaat vaak om mensen met medische en/of psychische problemen. En: 'De weg van de klant met een klacht naar de aanbieder is vaak moeilijk af te leggen'.

De laatste tijd komen er steeds meer klachten van gebruikersgroepen en overheden over de teruglopende kwaliteit van het contractvervoer. De Tweede Kamer heeft n.a.v. deze signalen gevraagd om een aanpak van de problemen.

De FNV voert al enige tijd haar campagne 'Marktwerking: pas op de plaats'. Negatieve effecten van de marktwerking in tal van sectoren vragen om een bezinning. Mede in dat kader presenteert FNV Bondgenoten zijn:

Masterplan verbetering kwaliteit contractvervoer taxi

FNV Bondgenoten pleit voor een aantal maatregelen om de geschetste problemen in het taxivervoer aan te pakken, en de kwaliteit van het taxivervoer te verbeteren. Verbetering in de kwaliteit van het taxivervoer moet gepaard gaan met verbeteringen in de kwaliteit, de positie en de arbeidsvoorwaarden van de chauffeur, als meest bepalende factor in het taxivervoer.

Het aanvalsplan richt zich enerzijds op verbeteringen in de inhoud van aanbestedingen. Deze moeten zich veel meer op kwalitatieve aspecten richten in plaats van louter en alleen op kosten. Daarnaast moet de positie van werknemers aanzienlijk worden versterkt bij overdracht van concessie. En tot slot moet het proces van aanbestedingen aanzienlijk worden verbeterd. Een veel professionelere aanpak is noodzakelijk, gekoppeld aan een systeem van monitoring en een robuuste bonus/malus regeling. De maatregelen op een rij:

Meer waarborgen voor kwaliteit

Aanbesteding eenzijdig gericht op prijs aan banden leggen door bodemprijs te bepalen

- > Aanbestedende partijen zouden in hun programma van eisen een boven- en ondergrens aan de prijs aan

moeten geven. Abnormaal hoge en abnormaal lage prijzen zouden uitgebreid gemotiveerd moeten worden, en een reden moeten zijn voor afwijzing.

Kwaliteitseisen in de wet vastleggen

- > Om de eenzijdige nadruk op prijs te verleggen naar meer nadruk op kwaliteit moeten er in de Wet Personenvervoer (minimale) kwaliteitseisen worden vastgelegd. De eisen leggen de onderwerpen vast, evenals de minimale eisen per onderwerp, waaraan in een bestek en in de daaropvolgende aanbestedingsovereenkomst aandacht moet worden besteed. Het gaat om de volgende kwaliteitseisen:

Chauffeursopleidingen

- > Taxichauffeurs hebben verantwoordelijkheid voor hun passagiers. Vanwege de kenmerken die specifieke passagiersgroepen als zieken, gehandicapten en leerlingen hebben, is het noodzakelijk om opleidingseisen te stellen aan de taxichauffeur. FNV Bondgenoten vindt de volgende diploma's noodzakelijk:
 - > het CCV chauffeursdiploma Taxi
 - > het CCV diploma Sociale Vaardigheden en
 - > het CCV diploma Doelgroepenvervoer Taxi
 - > Dan wel de gelijkwaardige diploma's die hieraan vooraf gingen
- Deze opleidingen zijn specifiek voor de taxisector ontwikkeld en vormen te samen het zogenaamde vakdiploma taxi. In bijvoorbeeld het diploma doelgroepvervoer Taxi zit een training en een examen met rolstoelbus. De opleiding is gericht op het vervoer van passagiers met een lichamelijke en/of geestelijke beperking. Het diploma Sociale Vaardigheden is gericht op de correcte omgang met deze passagiers. De vervoerder (verkrijger van de concessie) en zijn (eventuele) onderaannemers dienen jaarlijks kopieën van de diploma's aan de opdrachtgever te overleggen.

EHBO

- > Daarnaast is het van belang dat chauffeurs in het ziekenvervoer, WVG-vervoer en leerlingenvervoer verplicht in het bezit zijn van EHBO- en reanimatiediploma. Beide uiteraard met jaarlijkse herhalingslessen door een instructeur die aan de wettelijke eisen voldoet. De vervoerder (verkrijger) en zijn (eventuele) onderaannemers dienen jaarlijks kopieën van de betreffende EHBO- en reanimatiediploma's aan de opdrachtgever te overleggen.

Kwaliteit van het materiaal

- > In het bestek dienen de kwaliteitseisen t.a.v. het materiaal nauwkeurig te zijn omschreven. Het gaat om:
 - > gemiddelde leeftijd van de taxi's en een maximum leeftijd per taxi
 - > eisen waaraan voor specifieke doelgroepen bestemde taxi's moeten voldoen (denk aan gehandicaptenvervoer, leerlingenvervoer). Hieronder vallen ook arbo-eisen.

- > staat van onderhoud (zowel technisch als qua schoonmaak)

Geen vrijwilligers op het vervoer

- > Chauffeur zijn is een vak. Kennis van routes, kaartsoorten, ondersteuning van passagiers met een handicap, enz. mogen niet overgelaten worden aan goedwillende vrijwilligers. Betaald werk mag niet vervangen worden door vrijwilligers.

Klachtenstelsel los van uitvoerder

- > FNV Bondgenoten pleit voor het opzetten van een landelijke, goed toegankelijke, onafhankelijke klachteninstantie waar de reiziger met zijn klachten terecht kan. Dit is noodzakelijk om het indienen van klachten door de reiziger laagdrempeliger te maken, beter te waarborgen dat er iets met de klachten gebeurt, en bovendien een beter inzicht te krijgen in omvang en aard van klachten. Het zou moeten gaan om een instantie met één landelijk toegangsnummer en website met goede bekendheid, die klachten registreert t.b.v. de vervoerders en beleidsmakers, vervolgens doorverwijst naar de decentrale vervoerder waarom het gaat, en ook controleert of er iets met de klacht wordt gedaan.

Straattaxi en contractvervoer scheiden

- > FNV Bondgenoten meent dat er drie redenen zijn om te pleiten voor een scheiding van de straattaxi en het contractvervoer taxi:
 - 1) Het permanente negatieve imago van de straattaxi heeft een zeer negatieve uitwerking op het contractvervoer. Daardoor haakt een grote groep potentiële contractvervoerchauffeurs af.
 - 2) Daarnaast zorgt de straattaxi systematiek van belonen, naast het kale en lage cao-loon is er een bonussen- en fooicomponent, voor een blijvende lage cao-beloning van de contractvervoer chauffeurs.
 - 3) Het (wettelijke) basisexamen voor de functie van straattaxichauffeur en contractvervoer zijn hetzelfde. Om meer maatwerk aan de twee verschillende doelgroepen te kunnen leveren zouden gepaste opleidingen bij de specifieke functie-eisen ontwikkeld moeten worden.

Betere waarborgen voor arbeidsvoorwaarden en rechtspositie van het personeel bij overgang vervoerscontract

De kwaliteit van het taxivervoer staat of valt met de kwaliteit van de werknemers in de sector. Daarom zijn opleidingen een belangrijke factor, maar ook de arbeidsvoorwaarden, en de rechtspositie van de werknemer bij overgang. De enorme uitstroom is een bedreiging voor de sector en moet worden teruggedrongen. FNV Bondgenoten pleit voor de volgende maatregelen:

Werkgarantie bij overgang vervoerscontract voor alle betrokken werknemers

- > Alle werknemers die direct of indirect betrokken zijn bij een vervoerscontract gaan bij de overgang van het contract mee met het werk. Dit moet in de Wet Personenvervoer worden vastgelegd. Deze bescherming moet ook betrekking hebben op werknemers bij een onderneming die op basis van een structureel samenwerkingverband in onderaanneming activiteiten verricht ten behoeve van de bestaande contracthouder; en op werknemers aangesloten bij uitzendbureaus en payrollbedrijven, die gedurende langere tijd bij de contracthouder hebben gewerkt. Individuele werknemers bij derden zouden de keuze moeten hebben tussen meegaan met het vervoerscontract, en dus van rechtswege in dienst treden bij de nieuwe contracthouder, of niet.

Behoud van arbeidsvoorwaarden bij overgang vervoerscontract voor alle betrokken werknemers

- > In het bestek/programma van eisen moet vermeld staan dat het niveau van arbeidsvoorwaarden, inclusief pensioenregeling gehandhaafd blijft voor al het personeel gedurende de gehele contractperiode. Daarbij gaat het om de arbeidsvoorwaarden op basis van cao, bedrijfsregeling en eventuele individuele afspraken.

Vakorganisaties dienen in de Wet Personenvervoer een positie te hebben als belanghebbenden

- > Vakorganisaties moeten een grotere betrokkenheid hebben in het hele proces van aanbesteding; vanaf de fase van het opstellen van het programma van eisen. Deze positie zou minimaal analoog aan die van de consumentenorganisatie kunnen zijn vormgegeven. Het draagvlak voor aanbestedingen wordt op deze manier vergroot. Vooral als het gaat om personeelsopgaaf, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.

Verbetering van het proces van aanbestedingen

Landelijk kwaliteitsinstituut contractvervoer

- > FNV Bondgenoten pleit voor een landelijk kwaliteitsinstituut contractvervoer met twee functies.
Ondersteuning
Dit is noodzakelijk gebleken vooral voor kleine gemeenten, waar de mogelijkheid om gesystematiseerd ervaring op te doen met inhoud en proces van aanbesteding gering zijn. Dat geldt overigens ook voor de vele kleine taxiondernemingen. Een expertisebureau kan voor beide partijen een belangrijke adviesfunctie hebben, gebaseerd op eerdere aanbestedingsprocessen. Op die manier kan de kwaliteit van inhoud en proces van aanbestedingen worden verbeterd.

Monitoren van alle verschillende vormen en invullen van aanbestedingen leveren verschillende resultaten op. De kennis hierover kan direct naar de aanbestedende partijen geleverd worden.

Monitoring, benchmarking en kennisontwikkeling

Wanneer er door de aanbestedende partijen gemonitord wordt en de resultaten verplicht aan het instituut geleverd worden ontstaat er een beeld over de resultaten bij de verschillende aanbestedingen. Er kan met het oog op verbetering van manieren van aanbesteden een vergelijking gemaakt worden (kennisontwikkeling) maar ook een simpele vergelijking van de (bijna) identieke aanbestedingen kunnen gegevens opleveren over de uiteindelijk prestaties die een aanbestedende overheid heeft weten te realiseren.

Openbaarheid en transparantie van het bestek en de criteria

- > FNV Bondgenoten is van mening dat bij aanbestedingen het programma van eisen en het bestek volledig openbaar moeten zijn, gezien de publieke functie die het contract-taxivervoer heeft. Dit verhoogt de transparantie van het aanbestedingsproces en maakt dat gebruikersgroepen en werknemersvertegenwoordigers beter in staat zijn hun functie als belangenbehartiger te vervullen.

Monitoring verplicht

- > Aanbestedende overheden en verzekeraars moeten worden verplicht om de aanbesteding vergezeld te laten gaan van een goed omschreven monitoringsysteem, niet alleen gericht op de kwantitatieve en financiële, maar ook op de kwalitatieve aspecten van het vervoerscontract. Bovendien moeten de resultaten van die monitoring openbaar gemaakt worden, en dus controleerbaar voor belanghebbenden. Monitoring mag niet louter gebaseerd zijn op de rapportages van de vervoerder zelf, zoals nu vaak het geval is. Voorkomen moet worden dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'.

Bonus/malussysteem

Aanbestedende partijen moeten verplicht worden om in hun afspraken met vervoerders een bonus/malussysteem te verwerken, om op die manier de kwaliteit van de uitvoering van het vervoerscontract te kunnen beïnvloeden. In het bonus/malussysteem moet de malus in een juiste verhouding staan tot de voordelen van het niet uitvoeren van een bepaalde bestekseis. En andersom, een kwalitatief goede uitvoering moet leiden tot een substantiële bonus voor de uitvoerder. Wanprestatie moet in het uiterste geval leiden tot verbreken van het contract zonder afkoopsom.



Direct lid worden? Bel 0900-9690 (lokaal tarief)

Ik word lid en betaal de eerste 6 maanden € 25,-*

Voorletters:	Tussenvoegsels:
Achternaam:	
Geslacht:	☐ m ☐ v
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Geboortedatum:	
Telefoonnummer:	
Mobiel:	
E-mailadres:	
Naam werkgever:	
Adres werkgever:	
Postcode:	

Vestigingsplaats:
Soort bedrijf/sector/branche:
Ik betaal mijn contributie per automatische incasso ☐ Ja ☐ Nee
Rekeningnummer:
Datum:
Handtekening:



> *Werkt in je voordeel*

*** Voor informatie over alle lidmaatschapsmogelijkheden en algemene voorwaarden surf u naar www.fnvbondgenoten.nl/contributie of belt u 0900 - 9690 (lokaal tarief)**

Uw lidmaatschap gaat in op het moment dat de klantenservice van FNV Bondgenoten dit inschrijfformulier ontvangen heeft. Stuur het volledig ingevulde formulier naar FNV Bondgenoten, t.a.v. Klantenservice, Antwoordnummer 101, 3500 ZA Utrecht. Een postzegel is niet nodig.

Ik werf een lid

Voorl.(s) + naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:

E-mailadres:
Lidmaatschapsnummer:
Ik kies: ☐ cadeaupunt
☐ € 9,- op rekeningnummer:

