

Taxibranche onderzoek 2009/2010

Taxibranche onderzoek 2009/2010

J.H.M. van Beijeren

N. Dasburg-Tromp

Dit rapport is uitgebracht aan Sociaal Fonds Taxi.

Kenmerk 313050000

Versie 1

Zoetermeer, september 2010

Het gebruik van cijfers en/of tekst uit dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
1 INLEIDING	6
1.1 Aanleiding van het onderzoek	6
1.2 Doel van het onderzoek	6
1.3 Werkwijze	6
1.4 Structuur van het rapport	7
2 WERKGEVERS	8
2.1 Introductie	8
2.2 Steekproef versus populatie	9
2.3 Wagenpark	10
2.4 Kenmerken van voertuigen	11
2.5 Financiële kengetallen	14
2.6 Kenmerken van het personeelsbestand	21
2.7 Ziekteverzuim	25
2.8 Personeelvertegenwoordiging of OR	25
2.9 Opleiding	26
2.10 Straattaxi	26
2.11 Keurmerk	27
2.12 Knelpunten in de bedrijfsvoering	27
3 WERKNEMERS	29
3.1 Introductie	29
3.2 Respondenten werkzaam in de taxisector	30
3.3 Respondenten niet meer werkzaam in de taxisector	38

Samenvatting

Om een goede indruk te krijgen van de ontwikkelingen in de taxisector wordt sinds het jaar 2003 elke 2 jaar een aantal taxibedrijven benaderd. Sinds 2008 worden werkgevers ook via internet geënquêteerd. Dit was ook het geval voor dit onderzoek. Er zijn in 2010 twee keer zoveel bedrijven onderzocht als in 2008. In tegenstelling tot de vorige taxibranchenonderzoeken zijn nu ook de werknemers via een internet-enquête benaderd.

Werkgevers

Door een wijziging in de brongegevens van de IVW is het aantal voertuigen in de sector op papier in 2010 t.o.v. 2008 met 26% toegenomen. In werkelijkheid zal de toename in 2 jaar circa 3% bedragen. Door deze wijziging in de brongegevens van de IVW is ook het aantal taxi bedrijven in Nederland op papier in 2010 t.o.v. 2008 met 15% gedaald. Van de 4.542 bedrijven hadden er 1.440 bedrijven personeel in loondienst.

Uit de enquête is gebleken dat de samenstelling van het wagenpark (taxi's, minibus en rolstoelbus) de laatste jaren redelijk gelijk is gebleven. Slechts 3% van het wagenpark in de sector rijdt op alternatieve brandstof. In 2009 is er voor circa 100 miljoen geïnvesteerd, waarvan 60 miljoen betrekking had op vervangingsinvesteringen.

De gemiddelde rijsnelheid in de steekproef is voor alle type voertuigen toegenomen. Dit is deels verklaarbaar door de afkoeling in de economie, met als gevolg relatief minder congestie. Dit effect is ook duidelijk in het beroepsgoederenvervoer waarneembaar.

De gemiddelde beladingsgraad voor minibussen en rolstoelbussen is min of meer gelijk gebleven ten opzichte van de steekproef uit 2 jaar geleden. Dit is niet het geval voor de taxi's. Uit het onderzoek is ook gebleken dat het aandeel straattaxivervoer relatief afneemt. Bij het straattaxivervoer is een verschuiving waarneembaar van bedrijven met chauffeurs in loondienst naar Zzp'ers. De totale omzet in de taxibranche voor 2009 is geschat op 1560 miljoen euro's.

Uit de enquête blijkt dat de werknemers relatief oud zijn (ruim de helft is 50 jaar of ouder). De meerderheid van het personeel in de steekproef werkt parttime en 62% heeft een vast dienstverband. Uit de analyse bleek ook dat er in 2009 relatief meer nieuwe medewerkers waren dan vertrokken werknemers. Dit verschil komt deels door vervanging van fulltimers door parttimers en de lichte groei van het gemiddelde wagenpark per bedrijf.

De geënquêteerde bedrijven met een ziekteverzuim verzekering hadden een ziektepercentage van 5,4%. Het totale gemiddelde bedroeg 4,5%.

Uit het onderzoek bleek ook dat het aantal chauffeurs met diploma's de laatste 2 jaar fors is gestegen, wat mogelijk wordt veroorzaakt door strengere controles door de opdrachtgever (Valys).

Uit de enquête blijkt dat de concurrentie en het moeilijk kunnen aantrekken van bekwaam personeel, de grootste knelpunten zijn in de bedrijfsvoering. Echter t.o.v. 2 jaar geleden is het aantrekken van bekwaam personeel verbeterd. De financieringsmogelijkheden bij de bedrijven is wel relatief achteruit gegaan. Wellicht heeft dit te maken met de hoge eisen die banken stellen bij het verstrekken van kredieten als gevolg van de financiële crisis.

Werknemers

Doordat gebruik is gemaakt van adressenmateriaal van het Sociaal Fonds Taxi voor het werknemersonderzoek, zijn de respondenten mogelijk al wat langer in de taxibranchen werkzaam t.o.v. de gemiddelde werknemer. Dit komt echter praktisch niet tot uiting in de verschillen tussen de uitkomsten van het werkgevers- en werknemersonderzoek. Algemene kenmerken zoals geslacht, leeftijdsklasse, functie, dienstverband, diploma's en aandeel ontslag op eigen verzoek komen redelijk overeen met de gegevens uit de werkgeversenquête.

Uit het onderzoek blijkt dat een ruime meerderheid (75%) van de geënuquêteerde werknemers uit andere sectoren kwamen dan de taxibranchen, voordat ze bij de huidige werkgever gingen werken.

Uit de enquête blijkt ook dat de groep respondenten werkzaam in de taxisector gemiddeld 23 uren per week contractueel zou moeten werken, maar dat dit in werkelijkheid niet het geval is (gemiddeld 28 uren per week).

De meeste werknemers hadden zich in 2009 niet ziek gemeld. De meeste werknemers die wel ziek waren, bleven tussen de 1 en 5 dagen thuis. 63% geeft aan dat dit voornamelijk te maken had met lichamelijke klachten. Deze lichamelijke klachten hebben echter weinig te maken met de werkzaamheden. Een ruime meerderheid van de geënuquêteerde werknemers geeft aan dat de werkzaamheden in de taxisector niet echt lichamelijk zwaar zijn.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat 58% van de ondervraagde respondenten werkzaam in de taxisector momenteel 3 jaar of korter bij het huidige bedrijf werken. Echter 60% hiervan werkt voor het eerst in de taxisector. Opmerkelijk is ook dat bijna de helft van de respondenten die niet meer werkzaam zijn in de taxisector opgeven dat ze het bedrijf op eigen verzoek hebben verlaten.

Uit het werknemersonderzoek bleek ook dat de werknemers over het algemeen redelijk positief zijn over hun werkzaamheden, de werkdruk, de werkdagen en werktijden en dat zij over het algemeen genieten van hun werk.

Als verbeterpunt geeft een ruime meerderheid aan dat de salarissen relatief laag zijn. Ook geven veel huisartsenchauffeurs aan een aparte CAO te willen hebben.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

In opdracht van KNV-Taxi is periodiek een brancheonderzoek "Kengetallen en Kerncijfers Taxibranchen" uitgevoerd onder taxiondernemers. Dit onderzoek was vooral gericht op bedrijfseconomische aspecten. In 2008 heeft het Sociaal Fonds Taxi de rol van opdrachtgever van KNV-Taxi overgenomen. Dit met als achtergrond om naast bedrijfseconomische gegevens via dit onderzoek ook steeds meer informatie te verspreiden op het gebied van arbeidszaken en personeelssamenstelling.

1.2 Doel van het onderzoek

Sociaal Fonds Taxi streeft met dit brancheonderzoek naar een verdere professionalisering van de sector door de taxibranchen te voorzien van sectorinformatie die kan bijdragen tot de strategiebepaling in brede zin in de bedrijfsvoering. Tevens dient dit brancheonderzoek als middel om de afstand tussen taxibedrijven, branchevertegenwoordigers en beleidsmakers te verkleinen door via diverse thema-onderwerpen het gesprek aan te gaan.

1.3 Werkwijze

Om een breder beeld van de totale taxibranchen te kunnen geven zijn voor het onderzoek 2009/2010 zowel de taxiondernemers, als de werknemers in de taxisector benaderd. Voor het onderzoek in 2008 waren alleen de werkgevers benaderd via (1) *internet-enquêtes* en (2) *bedrijfsbezoeken*.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de enquête via internet een toegevoegde waarde biedt. Voor het onderzoek in 2010 is er derhalve voor gekozen om de werkgevers op dezelfde wijze te benaderen als in 2008. Uit het onderzoek in 2008 is ook gebleken dat vragen die teveel inspanning vergen of die bedrijfsgevoelige informatie raken onvoldoende beantwoord worden en voor geënuquëteerden een reden zijn om af te haken. Om deze reden is de enquête eenvoudiger gemaakt, met als gevolg dat de respons hoger is ten opzichte van het onderzoek van 2008. Als bijlage zijn de twee gebruikte enquêteformulieren bijgesloten. De belangrijkste extra vragen bij de bedrijfsbezoeken hadden betrekking op investeringen, kostensamenstelling, beladingsgraad, inzeturen van materieel en het aantal ritten.

Via de bedrijfsbezoeken werden verdiepende vragen gesteld die niet passen in een internet-enquête. Deze bezoeken waren gericht op het verkrijgen van vertrouwelijke financiële informatie en informatie die door de moeilijkheidsgraad zonder toelichting niet gemakkelijk zouden worden beantwoord. Om de informatie te kunnen vergelijken met die van voorgaande jaren, is de groep ondernemers die persoonlijk werden bezocht door de jaren heen zo homogeen

mogelijk gehouden. Om een goed beeld van de totale taxibranche te kunnen geven hebben er ook gesprekken plaatsgevonden met enkele ZZP'ers en directies van grote taxicentrales om aanvullende informatie te verkrijgen.

In tegenstelling tot de vorige taxibrancheonderzoeken zijn *nu ook de werknemers benaderd* (chauffeurs, centralisten, planners en ander niet-rijdend personeel). Van het Sociaal Fonds Taxi is een selectie e-mailadressen van werknemers ontvangen. Uit deze selectie zijn aselect een groep werknemers ondervraagd middels een *internet-enquête*.

De combinatie van bovenstaande uitvraagtechnieken zorgt voor een goede balans.

1.4 Structuur van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 beschrijft de uitkomsten van de enquête en de bedrijfsbezoeken die hebben plaatsgevonden met de *werkgevers*.
- In hoofdstuk 3 wordt vanuit de *werknemers* inzicht gegeven in wat er leeft in de taxisector.

2 Werkgevers

2.1 Introductie

De werkgevers zijn benaderd via bedrijfsbezoeken en internet-enquêtes. Er zijn in totaal 38 bedrijven bezocht: 32 taxibedrijven en zes taxicentrales van de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Rotterdam). NEA heeft ook een groot aantal bedrijven via e-mail benaderd. De lijst met e-mails gebruikt bij het onderzoek van 2008 is uitgebreid met 808 e-mailadressen die NEA van het Sociaal Fonds Taxi heeft ontvangen. Dit betekent dat er in totaal 1.487 werkgevers zijn benaderd (zie Tabel 2.1). Deze groep bestaat voornamelijk uit bedrijven met personeel in loondienst daar de e-mailadressen die NEA van het Sociaal Fonds heeft ontvangen uitsluitend uit dergelijke bedrijven bestaat. Van deze groep hebben er 1.297 de internet-enquête ontvangen¹ en zijn uiteindelijk de gegevens van 223 werkgevers binnengekomen. Dat is een respons van 17%. Uit een verdere analyse bleek dat drie bedrijven die bezocht werden ook de internet-enquête hadden ingevuld. De gegevens van deze drie bedrijven zijn niet gebruikt voor de analyse om dubbel telling te voorkomen. Van de 258 geënuquêteerde bedrijven (=220 via internet-enquêtes en 38 via bedrijfsbezoeken) waren er 29 éénwagen bedrijven. De resultaten van dit onderdeel van het onderzoek worden in de navolgende paragrafen gepresenteerd.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

<i>Overzicht</i>	<i>Aantallen</i>
Totaal verzonden enquêtes	1.487
Hard- en softbounces	190
Totaal ontvangen	1.297
Totaal voltooide enquêtes	223 (respons: 17%)
Gemiddelde invultijd	24:49 Minuten
Internet enquêtes gebruikt bij analyse	220
Aantal bezochte bedrijven	38
Totaal	258

¹ Het verschil tussen het aantal verzonden en ontvangen enquêtes heeft te maken met niet bestaande (hard-bounces) of dubbele e-mailadressen. Bij 14 werkgevers was de 'inbox' vol (soft-bounces). Zij hebben de enquête dus niet kunnen ontvangen.

2.2 Steekproef versus populatie

Tabel 2.2 presenteert het aantal bedrijven en voertuigen in Nederland en in de steekproef.

Tabel 2.2 Aantal bedrijven en voertuigen in Nederland en in steekproef

<i>Periode</i>	<i>Totaal aantal taxibedrijven</i>	<i>Taxibedrijven in steekproef</i>	<i>% van totaal</i>	<i>Totaal aantal voertuigen</i>	<i>Voertuigen in steekproef</i>	<i>% van totaal</i>
2005-2006	5.196	-	-	25.500	6.500	25 %
2007-2008	5.368	128	2%	28.500	10.722	38 %
2009-2010 ²	4.542	258	6%	36.043	13.129	36 %

Populatie

Het aantal bedrijven in 2010 is met 15% gedaald (N=4.542). Het aantal bedrijven met personeel in loondienst bedraagt 1.440³. Dit betekent dat er circa 3.100 bedrijven zonder personeel in loondienst in de sector werkzaam zijn. Het aantal Zzp'ers wordt ruwweg geraamd op circa 6.000. Het verschil tussen de 3.100 bedrijven en de 6.000 Zzp'ers is te verklaren doordat meerdere Zzp'ers onder één bedrijfsvergunning kunnen opereren.

Hoewel het aantal bedrijven in 2010 is gedaald, is het aantal voertuigen met 27% gestegen. Het aantal voertuigen in 2008 bedroeg volgens opgave van de IVW 28.500. In 2009 is de IVW op een andere methode van vaststelling van het aantal voertuigen overgegaan en wordt het aantal geregistreerde "blauwe platen" bij de RDW als maatstaf genomen. In 2010 bedroeg het aantal geregistreerde aantal voertuigen met blauwe kentekens 36.043. Een stijging van het aantal voertuigen met ruim 27% in 2 jaar tijd is echter voor de branche totaal niet herkenbaar. Uit een vergelijking tussen de bedrijven die aan beide onderzoeken hun medewerking hebben verleend, blijkt de toename in aantal voertuigen per saldo slechts 3% te bedragen. Het lijkt dus waarschijnlijk dat het relatief grote verschil tussen 2008 en 2010 wordt veroorzaakt door een wijziging van de bron. Dit heeft als gevolg dat een aantal uitkomsten (totale omzet en totaal aantal ritten) uit het onderzoek (gebaseerd op de aanwezigheid van het totaal aantal voertuigen in de branche) en een aantal financiële kengetallen tussen de verschillende jaren niet meer geheel vergelijkbaar zijn.

Steekproef

Er zijn in 2010 ongeveer twee keer zoveel bedrijven benaderd voor dit onderzoek als in 2008. Qua aantal bedrijven is de steekproef niet representatief genoeg, maar wel qua aantal voertuigen (zie Tabel 2.2). Voor het berekenen van de gemiddelden is rekening gehouden met het aantal voertuigen per bedrijf

² Bron: IVW

³ Bron: Sociaal Fonds Taxi

(gewogen gemiddelden). Deze zullen in de volgende paragrafen worden gepresenteerd.

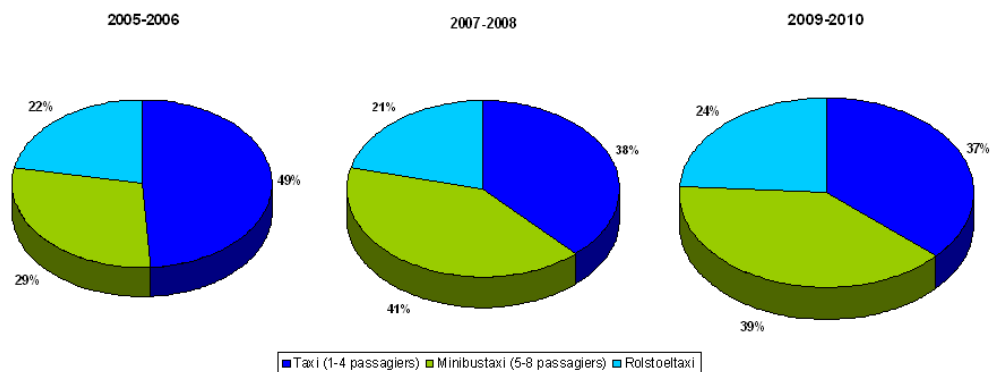
In Tabel 2.3 wordt het aantal actieve straattaxi's in de vier grote steden van Nederland weergegeven. Dit aantal is een *ruwe schatting* en is gebaseerd op gesprekken met de grote centrales in de vier grote steden en enkele Zzp'ers. In de vier grote steden is nog steeds een lichte groei van het aantal straattaxi's waarneembaar. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het aanbod van de straattaxi's een wijziging heeft ondergaan. Voorheen opereerde een taxiondernemer bijna uitsluitend in zijn eigen vervoersgebied. Er is echter een tendens aanwezig dat taxiondernemers zich steeds meer richten op het (te verwachten) aanbod in heel Nederland. In de branche noemt men dit de taxinomaden. In Amsterdam is bijvoorbeeld het aantal taxi's op maandagavond aanzienlijk minder als in de weekeinden. Ook zijn er taxiondernemers die een evenementenboekje aanschaffen en alle evenementen in Nederland afrijden om daar op de standplaatsen staan. Dit tot grote ergernis van de lokale taxiondernemers.

Tabel 2.3 Actieve straattaxi's in de vier grote steden (schatting van de populatie)

<i>Regio</i>	<i>Amsterdam</i>	<i>Rotterdam</i>	<i>Den Haag</i>	<i>Utrecht</i>
2005-2006	2.400	1.250	600	375
2007-2008	2.400	1.300	550	375
2009-2010	2.500	1.500	550	500

2.3 Wagenpark

Uit de enquête blijkt dat de verdeling van het wagenpark naar soort voertuig in de laatste 4 jaar relatief gelijk is gebleven (zie Figuur 2.1). Bij de bedrijven die zowel in 2008 als in 2010 hun medewerking aan het onderzoek verleenden, steeg het wagenpark per saldo slechts met 3%.

Figuur 2.1 Verdeling van voertuigen in steekproef

Alternatieve brandstoffen

Langzaam wordt er in de branche steeds meer geïnvesteerd in alternatieve brandstoffen. Dit vindt enerzijds plaats op verzoek van de opdrachtgevers, maar er zijn ook taxiondernemers die zelfstandig dergelijke investeringen verrichten om op deze wijze milieubewuste cliënten te kunnen verwerven. Van de 258 ondervraagde taxibedrijven beschikken 38 over voertuigen met alternatieve brandstoffen (15%). Deze 38 bedrijven beschikken in totaal over 7.872 voertuigen. Dit betekent dat bij de 38 bedrijven bijna 6% van hun totale wagenpark via alternatieve brandstoffen wordt aangedreven. T.o.v. het totale wagenpark in de steekproef bedraagt het percentage slechts 3%. Van de 428 voertuigen met alternatieve brandstoffen in de steekproef, is dit de verdeling naar type brandstof:

- Bio/aardgas: 39%
- Bio diesel: 60%
- Elektrisch: 1%

Investeringen in de taxibranche

Uit de enquête bleek ook dat in 2009 voor ruim 100 miljoen in voertuigen met bijbehorende apparatuur is geïnvesteerd. Hiervan had ruim 60 miljoen betrekking op vervangingsinvestering. Per aanwezig voertuig in de branche is dit echter slechts 1.700 euro per jaar. Gezien de aanschafwaarden van nieuw materieel inclusief apparatuur (minimaal € 15.000,- voor een taxi en maximaal € 50.000,- voor een rolstoelbus⁴) zijn deze vervangingsinvesteringen relatief laag. Dit komt mede tot uiting bij 2.5.3. „Kostencomponenten“. Het aandeel afschrijvingskosten is hier in 2009 t.o.v. 2007 gedaald.

2.4 Kenmerken van voertuigen

De volgende tabel presenteert een paar kenmerken van de voertuigen in de steekproef. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gegevens maximaal en

⁴ Het gaat hier om de uiterste waarden.

minimaal op extreme waarnemingen kunnen berusten en niet maatgevend zijn voor de branche.

Tabel 2.4 Kilometers en inzeturen

<i>Type voertuig</i>	<i>Gemiddelde km per voertuig per jaar</i>	<i>Minimaal km/voertuig</i>	<i>Maximaal km/voertuig</i>	<i>Gemiddelde inzeturen per voertuig per jaar</i>	<i>Minimaal inzeturen</i>	<i>Maximaal inzeturen</i>
Taxi	61.876	6.000	150.000	2.914	1.206	3.666
Minibustaxi	32.909	2.500	145.000	1.125	571	3.666
Rolstoeltaxi	44.461	8.000	140.000	1.670	377	5.263

Beladingsgraad

De beladingsgraad van de minibus en de rolstoelbus is ten opzichte van het vorige onderzoek niet sterk gewijzigd. De beladingsgraad van de taxi is echter sterk gedaald (zie Figuur 2.2). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het straattaxivervoer in de vier grote steden waarbij de ondernemer, door de grote overcapaciteit, steeds meer bereid is om langere aanrijkilometers te accepteren. Gemiddeld (voor alle type voertuigen) komt dit neer op een percentage beladen kilometer van 54% in 2009/2010 (ten opzichte van 57% in 2005/2006 en 56% in 2007/2008)⁵.

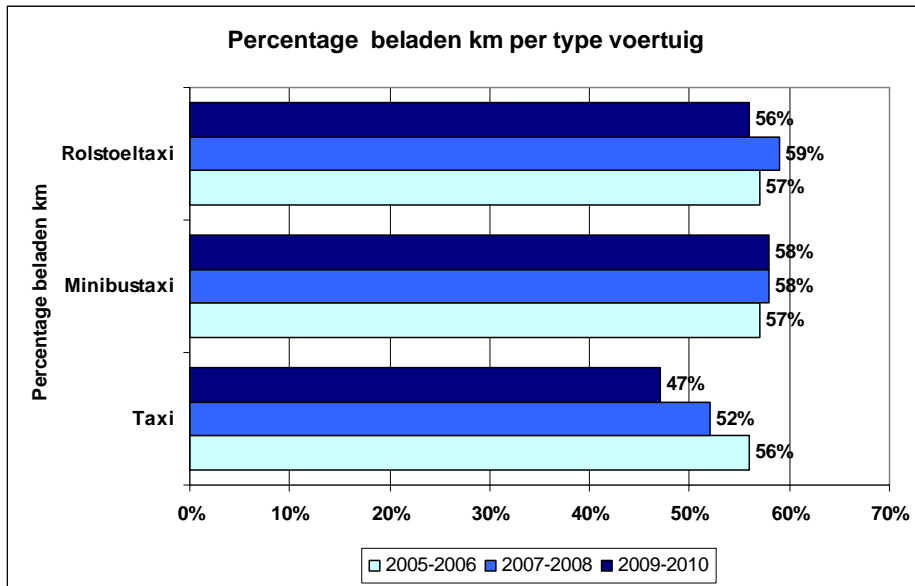
Snelheid

De gemiddelde snelheid wordt in Figuur 2.3 gepresenteerd. De gemiddelde rijsnelheid is in 2010 voor alle voertuigen toegenomen⁶. Voor de minibus en de rolstoelbus is de toename deels verklaarbaar. Een deelnemer aan het onderzoek met een relatief groot aandeel van het aantal voertuigen in de steekproef heeft bij de opgave van zijn bedrijfsgegevens op basis van aangepaste bedrijfsinformatie de gemiddelde rijsnelheid van deze voertuigen sterk verhoogd. De totale verhoging is deels verklaarbaar door een afkoeling in de economie. Hierdoor is de congestie in 2010 ten opzichte van 2008 afgenomen. Dit heeft een positief effect op de gemiddelde rijsnelheid. Dit effect is ook duidelijk in het beroepsgoederenvervoer waarneembaar.

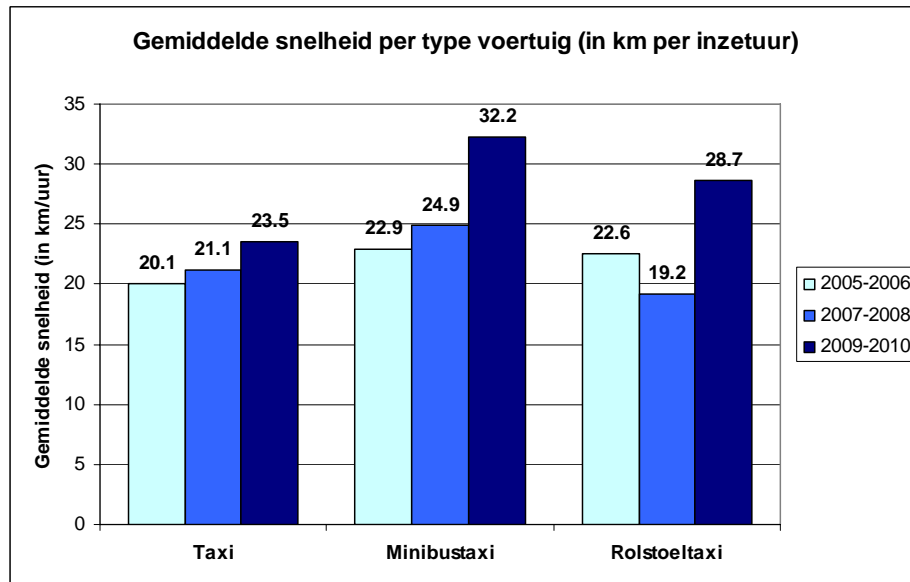
⁵ De gemiddelde beladingsgraad komt uit de gegevens van de bedrijfsbezoeken.

⁶ De gemiddelde snelheid komt uit de gegevens van de bedrijfsbezoeken.

Figuur 2.2 Beladen kilometers



Figuur 2.3 Gemiddelde snelheid



2.5 Financiële kengetallen

2.5.1 Omzet

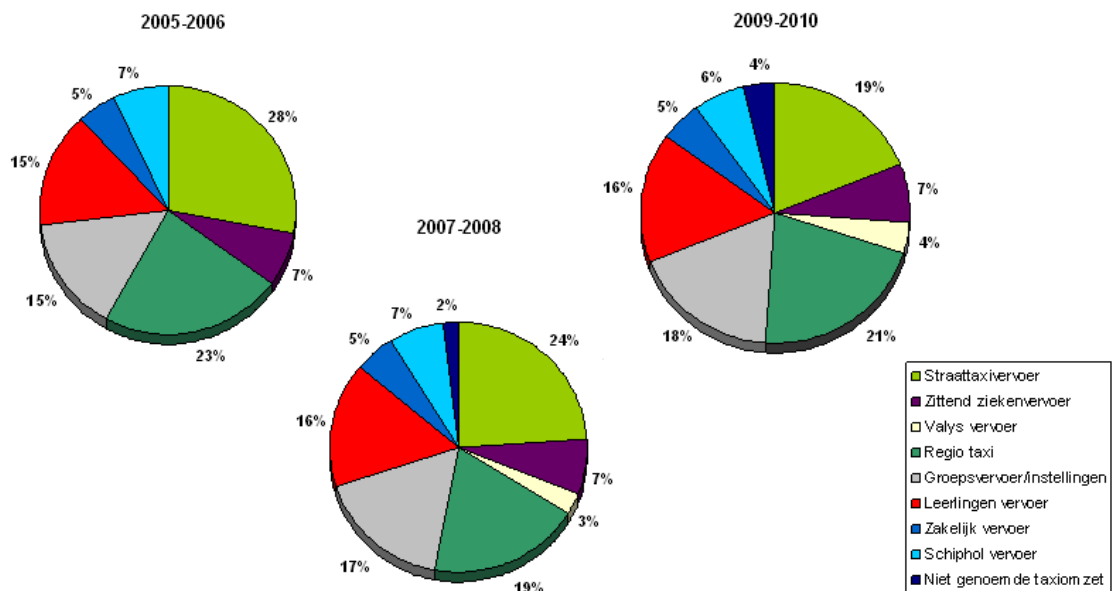
De volgende tabel geeft een schatting weer van de ontwikkeling van de jaaromzet in de taxibranche. Deze tabel presenteert ook de gemiddelde omzet per voertuig. De totale omzet in de taxibranche voor 2009 is geschat op € 1.560.000.000,-. De omzet van 2009 is voor zover mogelijk ook vergeleken met het Doelgroepenrapport KpVV uit 2007. De forse stijging van 2007 naar 2009 is reeds eerder verklaard bij de stijging van het aantal voertuigen. De gemiddelde omzet per voertuig is met 6% gestegen.

Tabel 2.5 Geschatte jaaromzet en gemiddelde omzet per voertuig

Periode	Omzet (in € mln)	Gemiddelde omzet per voertuig
2003-2004	1.080	€ 42.400
2005-2006	1.095	€ 42.900
2007-2008	1.167	€ 40.947
2009-2010	1.560	€ 43.488

De volgende figuur laat de ontwikkeling van de verdeling van de omzet zien naar activiteit op basis van de gegevens van de geënquêteerde bedrijven.

Figuur 2.4 Verdeling omzet naar activiteit



Straattaxivervoer

De omzet van het straattaxivervoer vertoont, vooral bij de bedrijven met werknemers in loondienst, al jaren een relatief dalende lijn (aandeel straattaxi uit *steekproef* in 2005/2006 was 28%, in 2007/2008 24% en in 2009/2010 19%). Straattaxivervoer is, in tegenstelling tot contractvervoer, gevoelig voor wijzigingen in het economisch klimaat. Bovendien bestond, buiten de vier grote steden, een gedeelte van het straattaxivervoer uit het zogenaamde "discovervoer". De laatste jaren zijn echter veel disco's gesloten en is dit vervoer sterk teruggelopen. Buiten de vier grote steden bestaat het straattaxivervoer voornamelijk uit het zogenaamde "horecavervoer". Door de grote overcapaciteit in het straattaxivervoer in de vier grote steden en de vermindering van het "horecavervoer" is het straattaxivervoer de laatste jaren langzaam overgegaan naar de Zzp'ers.

Contractvervoer Algemeen

Het contractvervoer wordt bijna geheel door of via overheidsgeld gefinancierd. In 2009 waren hier nog geen bezuinigingen doorgevoerd. Het is echter niet uitgesloten dat toekomstige bezuinigingen bij de overheid effecten zullen geven op het volume van het contractvervoer. Een verdere tariefdaling lijkt minder aannemelijk. Veel tarieven die thans gehanteerd worden bevinden zich onder het kostprijsniveau.

De omzetverdeling heeft plaatsgevonden op basis van de opgave van de bedrijven. Ter vergelijking zijn deze daarnaast getoetst op basis van het KpVV Doelgroepenvervoer rapport 2007. In dit rapport wordt de situatie over 2005 beschreven. Bij de genoemde bedragen bij de verschillende soorten contractvervoer dient de indexering te worden bijgeteld en de eventuele eigen bijdrage. De NEA indexering van 2005 naar 2009 bedroeg 16,3%. Niet alle contracten worden echter volgens de NEA indexering aangepast. Daarnaast heeft er waarschijnlijk ook volumegroei plaatsgevonden. Bij een uitgebreide navraag bij de diversen financiers bleken er echter geen recentere cijfers dan 2005 voorhanden. Zover van toepassing is bij iedere omzet activiteit is het basisbedrag uit 2005 vermeld.

Zittend Ziekenvervoer

In 2004 is de drempel voor het gebruik van deze vervoerwijze sterk verhoogd, waardoor het volume sterk terugviel. Door samenwerking tussen de zorgverzekeraars worden de contracten steeds meer samengevoegd en gegund aan de relatief grotere partijen. Deze grote partijen besteden een gedeelte van dit aanbod weer uit aan regionale taxibedrijven. De omzet in 2005 bedroeg 84 miljoen (excl. indexering, eigen bijdrage en volume groei).

Valysvervoer

Dit vervoer betreft het bovenregionale gehandicaptenvervoer (meer dan vijf zones per rit). Het Valysvervoer kan zich verheugen in een toenemende populariteit bij (nieuwe) gebruikers. De gesubsidieerde limiet per gebruiker is niet toegenomen (750 kilometer per jaar). De omzet in 2009 bedroeg circa 60 miljoen.

Regiotaxivervoer+WVG

De maximale gesubsidieerde ritafstand bij dit vervoer bedraagt 5 zones. Dit vervoer bestaat voor circa 80% uit WMO-vervoer waarvan het gebruik per cliënt (nog) niet wordt begrensd. Het is echter niet uitgesloten dat in het kader van toekomstige bezuinigingen er per gebruiker een limiet wordt ingesteld of de eigen bijdrage aan het regiotali vervoer wordt verhoogd. Ook kunnen de faciliteiten bij de regiotali worden verminderd van bijvoorbeeld deur-deur vervoer naar deur-halte of halte-deur vervoer. De omzet in 2005 bedroeg 237,5 miljoen (excl. indexering, eigen bijdrage en volume groei).

Groepsvervoer/instellingen (AWBZ+WSW)

Ook hier is al jaren een volumegroei waarneembaar en proberen zowel de opdrachtgevers als de vervoerders de efficiency te verhogen. De financiering van dit vervoer vindt bijna geheel plaats vanuit de AWBZ waar ook toekomstige bezuinigingen niet moeten worden uitgesloten. De omzet in 2005 bedroeg 230 miljoen (excl. indexering, eigen bijdrage en volume groei).

Leerlingenvervoer

Ook hier stijgt het volume van jaar tot jaar. Gemeenten pogen het volume terug te dringen door de indicatie-eisen te verhogen (op basis van handicap of afstand van school). Daarnaast probeert men met het werken met opstapplaatsen in plaats van deur-deur vervoer de kosten te verlagen. Alle te nemen maatregelen leiden echter tot grote protesten van de ouders waardoor gemeenten huiverig zijn om de kosten te verlagen. De omzet in 2005 bedroeg 180 miljoen (excl. indexering, eigen bijdrage en volume groei).

Bundeling Doelgroepenvervoer

De overheid tracht al het contractvervoer efficiënter te maken door het bundelen van al het contractvervoer. In de praktijk zijn de resultaten teleurstellend. Dit komt vooral doordat de vervoerders hun contractvervoer al zo efficiënt mogelijk hebben ingericht om concurrerende offertes te kunnen uitbrengen. Voor een verdere efficiëncyslag zullen bijvoorbeeld ook aanvangstijden van scholen en instellingen moeten worden gewijzigd. Daarnaast kunnen, door de aard van de beperkingen van de cliënten, niet alle gebruikers optimaal in een rit worden gecombineerd.

Zakelijk vervoer

Dit vervoer is erg conjunctuur gevoelig waarbij haperingen in de economische ontwikkelingen direct merkbaar zijn in het vervoersaanbod. Aan de andere kant scheidt dit voor de bedrijfstak weer mogelijkheden daar bedrijven en instellingen uit bezuinigingsoverwegingen besluiten om hun eigen vervoer te beëindigen en geheel uit te besteden aan de professionele vervoerder.

Schipholvervoer

Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen twee soorten (besteld) vervoer, namelijk een ritprijs van en naar Schiphol per voertuig en een tarief per passagier (deeltaxi). Bedrijven die zich op deze markt specialiseren gaan er hierbij vanuit dat de kans op een beladen retourrit relatief hoog is wat tot uiting moet komen in een relatief lage ritprijs. Daarnaast zijn er drie bedrijven in Nederland die een exclusief contract hebben met de Luchthaven Schiphol om het vervoer per taxi vanaf de standplaats te mogen verrichten. Deze bedrijven rijden

uitsluitend vanuit Schiphol. Door de wisselende bestemmingen vanuit Schiphol zijn zij niet in staat om afspraken te maken voor retourvervoer.

Niet genoemde omzetten

Dit is omzet die niet van toepassing is op de eerder genoemde activiteiten zoals trouwvervoer, Lijntaxi OV etc.

Onderaanneming

10% van de omzet van de geënquêteerde bedrijven werd in 2009 in opdracht van een ander taxibedrijf uitgevoerd.

2.5.2 Opbrengst

In de volgende tabel wordt de gemiddelde opbrengst per uur, per kilometer, per beladen kilometer en per rit weergegeven.

Tabel 2.6 Gemiddelde opbrengst

<i>Per:</i>	<i>2001</i>	<i>2002/2003</i>	<i>2003/2004</i>	<i>2005/2006</i>	<i>2007/2008</i>	<i>2009/2010</i>
Uur	€18,70	€22,20	€20,25	€25,64	€25,22	€26,67
Km	€0,72	€0,86	€0,86	€1,06	€1,03	€1,05
Beladen km	€1,22	€1,51	€1,59	€1,73	€1,84	€1,96
Rit	€13,28	€15,91	€16,75	€16,42	€18,52	€24,10

Opbrengst per uur

Daar de kostenstructuur van een taxibedrijf voor circa 85% uit tijdgebonden kosten (o.a. loonkosten, brandstofkosten en reparatie en onderhoud) bestaat is de opbrengst per uur een belangrijke indicatie ter bepaling van het resultaat⁷. De opbrengst per uur in de branche varieert van circa € 15,- per uur voor een Zzp'er in het straattaxivervoer (die voornamelijk op de standplaatsen zijn opbrengst behaald), tot circa € 40,- per uur voor groepsvervoer met rolstoelmaterieel. Het gemiddelde van € 26,67 is relatief laag indien men ervan uit gaat dat de gemiddelde chauffeurskosten per uur inclusief de sociale lasten al circa € 16,50 bedragen. Hierdoor resteert er slechts circa € 10,- voor brandstof, reparatie en onderhoud, afschrijving, rente en overhead.

Opbrengst per gereden kilometer en beladen kilometer

Deze kengetallen worden in de branche regelmatig voor managementinformatie gebruikt, maar geven de ondernemer minder inzicht in zijn resultaatontwikkeling. Dit komt mede door het feit dat de kosten in de branche voor slechts 15% afstandgebonden zijn. Een kilometeropbrengst van € 1,05 lijkt alleen maar interessant als de gemiddelde rijsnelheid per uur meer dan 30

⁷ Bron: gegevens uit de enquête.

kilometer bedraagt (€ 31,50 per uur). Bij een gemiddelde rijsnelheid van 15 kilometer per uur bedraagt de opbrengst slechts € 15,75 per uur.

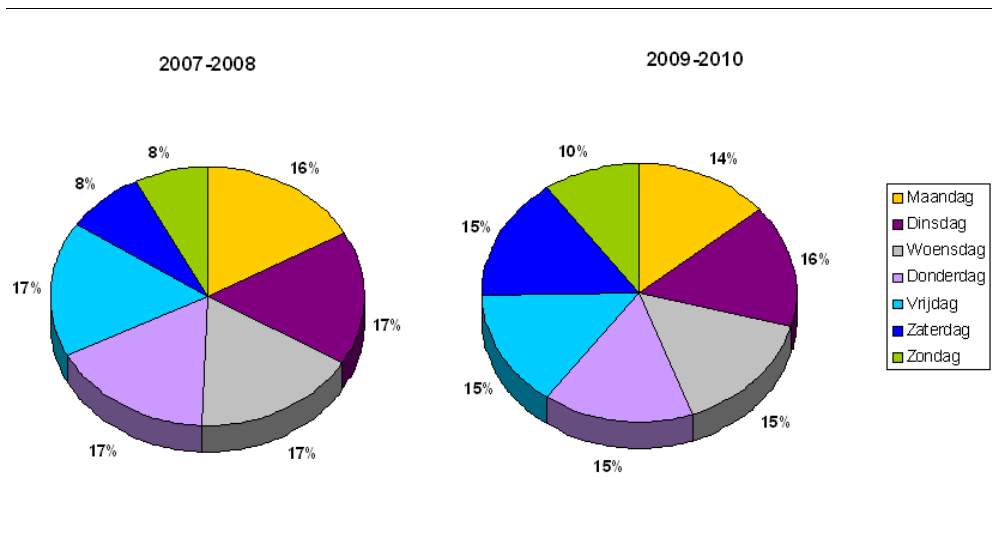
Opbrengst per rit

De toename van de opbrengst per rit komt voornamelijk door een toename in het contractvervoer ten opzichte van het straattaxivervoer. In het contractvervoer is de ritlengte in het algemeen langer. Deze ritprijs zegt echter niets over het rendement van de rit. Over het algemeen vergt een hogere ritprijs een hogere inspanning van het taxibedrijf.

Aantal ritten

In totaal zijn er in 2009 bijna 65 miljoen ritten gemaakt (3% gestegen ten opzichte van het aantal ritten in 2007)⁸. De verdeling van de ritten per dag per week wordt weergegeven in het volgende figuur:

Figuur 2.5 Ritten per dag per week

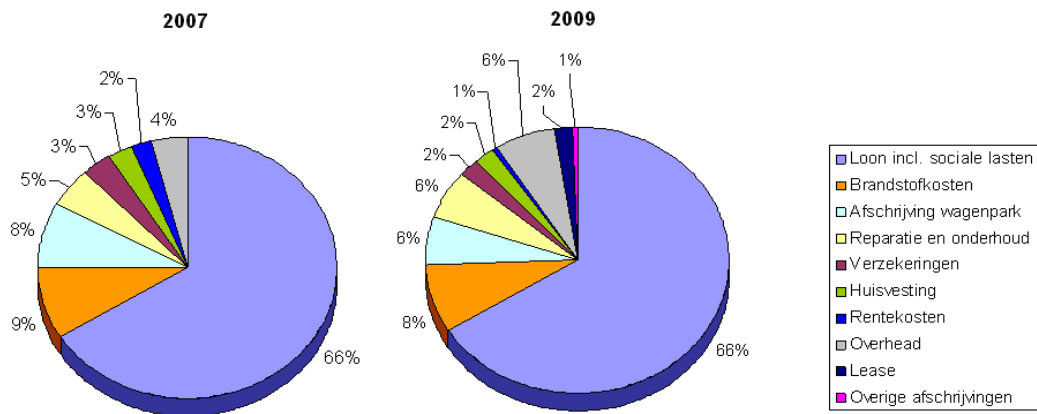


2.5.3 Kosten

Uit de steekproef blijkt dat de totale loonkosten met 66% de belangrijkste kostencomponent in 2009 vormen (zie Figuur 2.6). Dit percentage is gelijk aan het loonkostenaandeel uit de steekproef van 2007. Verder is het aandeel van de brandstofkosten ten opzichte van het totaal licht gedaald. Wellicht heeft dit te maken met de relatief lagere brandstofprijzen in 2009 als gevolg van de economische crisis. De post afschrijvingen is in 2009 t.o.v. 2007 met 1% gedaald. Dit klopt in de lijn met de verstrekte informatie over de relatief lage vervangingsinvesteringen in 2009. Dit verklaart ook de stijging van het kostenaandeel van de reparatie en onderhoudskosten. Een relatief ouder wagenpark geeft een verhogend effect op deze post.

⁸ Het aantal ritten is geschat op basis van de geraamde jaaromzet en de gemiddelde ritopbrengst.

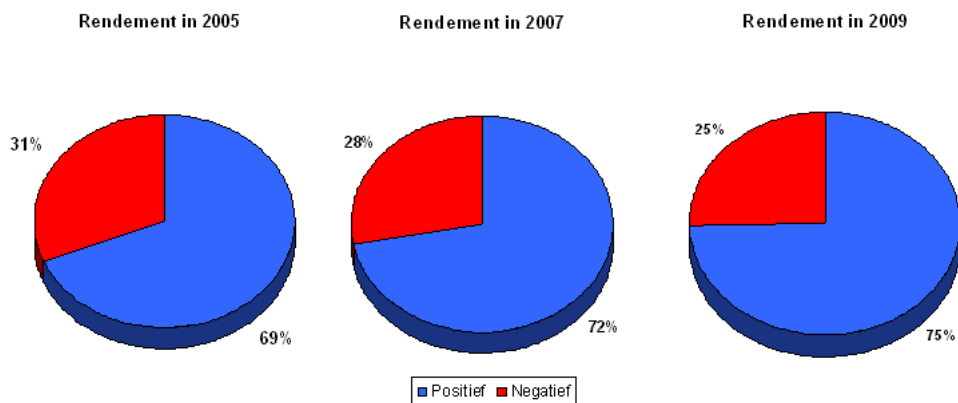
Figuur 2.6 Verdeling van de kosten naar component



2.5.4 Rendement

Het aandeel van de bedrijven met een positief rendement in de steekproef is in de laatste jaren licht gestegen (zie Figuur 2.7). 75% van de bedrijven heeft in 2009 een positief rendement behaald. Voor 2010 zal dit percentage vermoedelijk lager uitvallen. Veel taxibedrijven die contractvervoer uitvoeren en in hun contracten het volgen van de NEA indexering zijn overeengekomen, kregen over 2009 op basis van de ramingen van de MEV een tariefaanpassing van 5,0% die achteraf 3,5% te hoog bleek ten opzichte van de stijging van de werkelijke kosten in 2009 (1,5%). Hierdoor is er in 2010 een correctie aangebracht op de ramingen in 2010 (3,6%). De vervoerders ontvingen hierdoor per 1-1-2010 per saldo een tariefaanpassing van 0,1% (3,6-3,5), terwijl hun werkelijke kostenstijging naar verwachting in 2010 aanzienlijk hoger zal uitvallen. Het rendement zal daardoor naar verwachting in 2010 ten opzichte van 2009 sterk dalen.

Figuur 2.7 Rendement



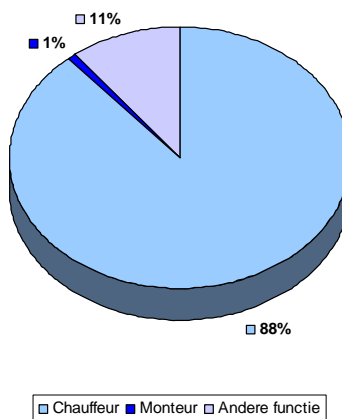
2.6 Kenmerken van het personeelsbestand

2.6.1 Huidig personeelsbestand

Aantal en functie van de medewerkers

Uit de enquête blijkt dat er 16.226 personen in de sector werkzaam zijn. Hiervan werkt 88% als chauffeur (zie Figuur 2.8; dit was in 2007 ook het geval). De functie van monteur binnen de sector neemt steeds meer af daar veel bedrijven veel werkzaamheden aan hun materieel uitbesteden. Door de snelle voortgang in de techniek is er steeds meer speciale computerapparatuur noodzakelijk om het motormanagement uit te kunnen lezen.

Figuur 2.8 Verdeling naar functie (2010)



Algemene kenmerken van de medewerkers

Geslacht

Uit de enquête blijkt dat het aandeel vrouwen in de taxibranch 36% bedraagt. De Nederlandse beroepsbevolking bestaat voor 43% uit vrouwen. Maken we echter een vergelijking met het aandeel vrouwen in het wegvervoer (3%) dan is het aandeel vrouwen in de taxibranch relatief hoog. Vooral in het leerlingen- en groepsvervoer is het aandeel vrouwelijke chauffeurs hoog⁹. Het betreft hier veelal parttime uren met vaste routes en vaste cliënten. Dit scheidt zowel voor de chauffeur als voor de passagiers een hechte band. Bovendien kunnen vrouwen met kleine kinderen hun werktijden in het leerlingenvervoer uitstekend combineren met hun andere taken daar de schoolvakanties van hun kinderen parallel lopen met de werktijden.

⁹ Analyse komt uit de enquête van de werknemers.

Verdeling naar leeftijd

Uit de enquête blijkt ook dat de werknemers in de taxibranche relatief oud zijn (51% van de werknemers is 50 jaar of ouder). Dit komt enerzijds daar taxiondernemers jong personeel minder snel aannemen vanwege de onervarenheid op de weg. Daarnaast zijn er relatief veel herintredende huisvrouwen in dienst en chauffeurs die op latere leeftijd vanwege VUT of ontslag vanuit een andere bedrijfstak instromen. Vooral bij de parttime banen zijn er daarnaast ook veel 65+ chauffeurs¹⁰ die hun AOW willen aanvullen of zich nog te jong voelen om niet meer aan het arbeidsproces deel te nemen.

Tabel 2.7 Leeftijdscategorieën werkend personeel

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aandeel</i>
Jonger dan 20 jaar	1%
Tussen 20 tot 35 jaar	15%
Tussen 35 tot 50 jaar	32%
Tussen 50 tot 65 jaar	43%
65 jaar of ouder	8%
Totaal	100%

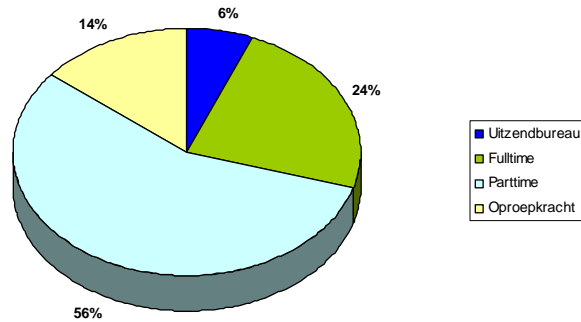
Dienstverbanden van de medewerkers

Figuur 2.9 geeft het type dienstverband in 2010 weer van het werkend personeel uit de steekproef. 56% van de medewerkers heeft een *parttime baan* (dit was ook het geval in 2007/2008; in 2005/2006 was dit 52%). Figuur 2.10 laat de verdeling van de werkuren zien van parttimers.

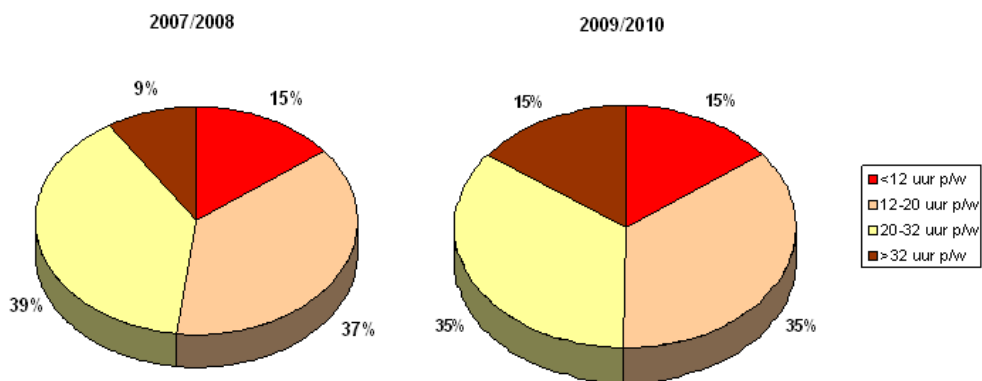
Het aandeel *fulltimers* is met 1% gedaald ten opzichte van de steekproef uit 2007. Door de grote fluctuaties in het vervoersaanbod wordt het aantal fulltime functies in de branche geminimaliseerd. De inzet van fulltime personeel vermindert de flexibiliteit. De fulltime chauffeur wordt vooral aangenomen voor de basisinzet bij de regio-taxivervoer en het zakenvervoer. Met een aantal parttime chauffeurs wordt daarnaast afgesproken dat zij voor of na hun vaste groeps- of leerlingenvervoer kunnen worden opgeroepen om eerder te komen of langer door te rijden. Daar de meeste uit te voeren ritten in het overige vervoer reeds van te voren bekend zijn kan een centralist van deze extra capaciteit gebruik maken. Hierdoor wordt de leegloop voor een taxibedrijf geminimaliseerd.

¹⁰ Analyse komt uit de enquête van de werknemers.

Figuur 2.9 Verdeling dienstverband in 2010



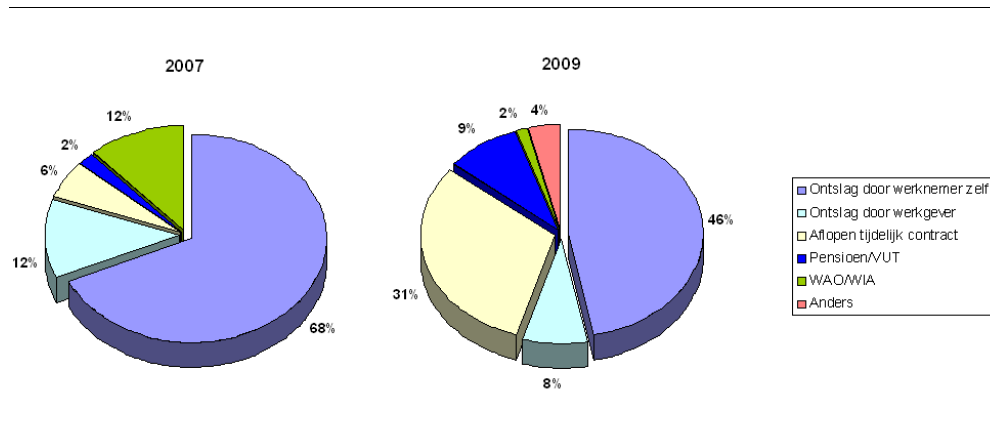
Figuur 2.10 Verdeling werkuren parttimers



Ongeveer 62% van de medewerkers uit de steekproef heeft een vast dienstverband en 38% een tijdelijk dienstverband (verdeling ongewijzigd ten opzichte van 2007).

2.6.2 Betrokken werknemers

In 2009 heeft 20% van het personeelsbestand het bedrijf of de sector verlaten (in 2007 was dit aandeel 19%). Figuur 2.11 geeft de redenen weer van het vertrek. 46% van de vertrokken werknemers nam zelf ontslag (in 2007: 68%). De vermindering van het aantal medewerkers dat het bedrijf of de sector heeft verlaten en zelf ontslag heeft genomen komt mogelijk mede door de slechtere economische omstandigheden die in 2009 heersten. In 2007 was het relatief makkelijk om een andere werkgever te vinden.

Figuur 2.11 Verloop

2.6.3 Nieuwe werknemers

Het aandeel nieuwe medewerkers¹¹ in 2009 was 24% (ten opzichte van 23% uit de steekproef in 2007). Uit de enquête bleek dat in 2009 20% van het personeelsbestand het bedrijf of de sector heeft verlaten. Dit verschil (van het aantal nieuwe en vertrokken medewerkers) komt deels door vervanging van fulltimers door parttimers en de lichte groei van het wagenpark per bedrijf.

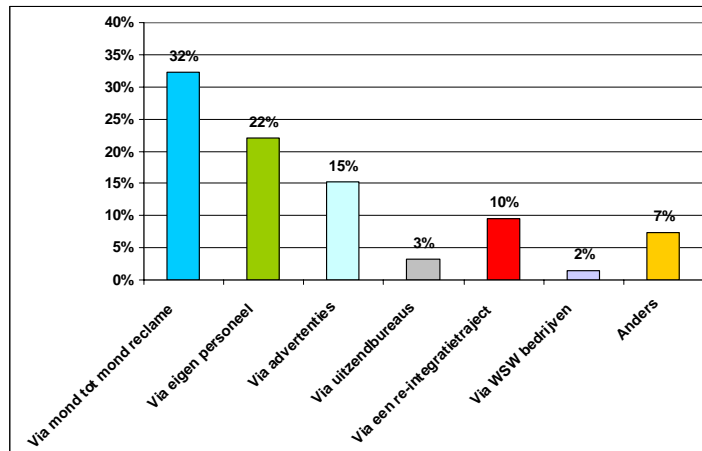
Het aandeel nieuwe medewerkers wordt als volgt verdeeld:

- Full-time medewerkers: 14% (t.o.v. 20% in 2007)
- Part-time medewerkers: 54% (t.o.v. 48% in 2007)
- Afroep medewerkers: 32% (t.o.v. 32% in 2007)

Ook hier is het percentage dat fulltime wordt aangenomen verminderd. Dit komt enerzijds door het verminderde absolute aantal fulltimers en het feit dat veel bedrijven eerst personeel een afroep- of parttime contract geven en na gebleken geschiktheid deze chauffeur een fulltime contract aanbieden.

Het volgende figuur presenteert de wervingsmethode die de ondervraagde taxibedrijven gebruiken. Er is een behoorlijke daling geweest in het aandeel advertenties gebruikt als wervingsmethode (15% in 2009 ten opzichte van 26% in 2007).

¹¹ De nieuwe medewerkers kunnen zowel uit de taxisector zijn gekomen als uit andere sectoren.

Figuur 2.12 Wervingsmethode (meerdere opties mogelijk: elk tot 100%)

2.7 Ziekteverzuim

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in de steekproef over 2009 bedroeg 4,5%. In 2007 was dit 4,9%. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het verzuim in werkelijkheid hoger uitviel. Kort verzuim, zeker bij bedrijven die geen verzuimverzekering hebben afgesloten, wordt niet altijd vastgelegd.

Verzuimverzekering

46% van de geënquêteerde bedrijven maakt gebruik van een verzuimverzekering. Het ziekteverzuim bij deze bedrijven bedroeg 5,4%.

Arbodienst¹²

Bijna 73% van de ondervraagde taxibedrijven maakt gebruik van de Arbodienst (ten opzichte van 90% in 2007).

2.8 Personeelvertegenwoordiging of OR

Bijna 45% van de taxibedrijven met meer dan 50 medewerkers heeft *geen* Personeelvertegenwoordiging en 61% geen OR. Bij navraag bij de werkgevers die hier niet aan voldeden, was het antwoord dat het bedrijf wel een poging heeft gedaan om tot oprichting over te gaan, maar dat de personeelsleden geen interesse toonden om aan zoiets dergelijks deel te nemen. Dit komt mogelijk mede door het relatief groot aantal parttime en oproepkrachten. De werknemers zijn echter zelf niet gevraagd of dit daadwerkelijk het geval is.

¹² Vanaf het jaar 2005 is een externe Arbodienst niet meer verplicht.

2.9 Opleiding

Het aantal gediplomeerde chauffeurs is sinds 2008 fors gestegen:

- 81% van de chauffeurs heeft een EHBO/reanimatie/levensreddend handelen diploma (ten opzichte van 47% in 2007);
- 35% heeft van de chauffeurs heeft een CCV sociale vaardigheden diploma (ten opzichte van 20% in 2007);
- 24% heeft van de chauffeurs heeft een CCV doelgroepenvervoer diploma (ten opzichte van 14% in 2007);
- 6% heeft van de chauffeurs heeft een Beroepsvakopleiding Taxichauffeur.

Bijna 28% van de ondervraagde taxibedrijven zegt dat de chauffeurs andere opleidingen dan de bovengenoemde opleidingen hebben gevolgd (met name TX keur opleidingen). 61% van deze taxibedrijven zegt dit op basis van de behoefte van de opdrachtgevers te hebben gedaan. Dit is het gevolg van de hogere eisen van de opdrachtgevers en het feit dat het bezit van diploma's niet alleen wordt geëist, maar tevens daadwerkelijk wordt gecontroleerd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het Valyscontract. De opdrachtgever van dit contract (Ministerie van Sociale Zaken) is er in 2010 toe overgegaan om zowel de hoofdaannemers als de subcontractors daadwerkelijk te controleren op de inzet van volledig gediplomeerde chauffeurs op Valysritten.

Sollicitanten hoeven niet altijd in het bezit te zijn van een chauffeurspas. 37% van de bedrijven nemen de kosten voor het behalen van de chauffeurspas voor hun rekening (ten opzichte van 46% in 2007/2008). Alleen indien de chauffeur uit eigen wil binnen een bepaalde tijd vertrekt, worden de kosten van deze pas (deels) op het salaris ingehouden. Uit de steekproef blijkt dat bij 18% van de ondervraagde taxibedrijven dit door het bedrijf bij aanneming wordt voorgeschoten (ten opzichte 29% in 2007/2008).

2.10 Straattaxi

Ongeveer 28% van de geënquêteerde bedrijven verrichten geen straattaxivervoer (ten opzichte van 15% in 2007). Bijna 58% van de bedrijven die wel straattaxi-activiteiten uitvoeren, maakt bij dit type vervoer regelmatig afspraken vooraf (ten opzichte 52% in 2007). Dit wordt gedaan bij 40% van de straattaxiritten.

Het gemiddelde tarief bedraagt:

- Eerste aanslag (inclusief 2 kilometer): €7,33 (t.o.v. €7,11 in 2007)
- Beladen km tarief: € 2,10

63% van de bedrijven in het straattaxivervoer hanteert het maximumtarief van vóór juli 2010 (€ 7,50 eerste aanslag en € 2,20 per beladen km). De verhoging per 1-7-2010 is door veel bedrijven niet toegepast daar er per 1 januari 2011 opnieuw een totale tariefwijziging zal worden doorgevoerd. De kosten van de aanpassing van de meters per 1-7-2010 is in een aantal gevallen hoger dan de

meeropbrengsten. In 2011 gaat ook de beladen tijd bij de samenstelling van de ritprijs een rol spelen.

2.11 Keurmerk

54% van de ondervraagde taxibedrijven beschikt over een keurmerk voor het taxivervoer (ten opzichte van 66% uit de steekproef van 2007/2008). De oorzaak van deze relatieve daling heeft te maken met de toename van het aantal bedrijven in de steekproef. Bij een vergelijking tussen de bedrijven die zowel in 2008 als in 2010 hebben deelgenomen, was het aantal bedrijven met een keurmerk praktisch gelijk gebleven. Doordat steeds meer opdrachtgevers het keurmerk voor hun contracten verplicht stellen en het keurmerk ook daadwerkelijk belonen met een hoger tarief, zal het aantal keurmerkbezitters in de toekomst mogelijk toenemen. Van de bedrijven die (nog) geen keurmerk hebben, verwachten deze:

- Binnen 1 jaar te beschikken: 15% (versus 24% in 2007/2008)
- Binnen 3 jaar te beschikken: 27% (versus 26% in 2007/2008)
- Nooit: 58% (versus 50% in 2007/2008)

Alleen 15% (39 van de 258) van alle ondervraagde taxibedrijven beschikt over een ISO certificering. 5 van de 118 taxibedrijven die hebben aangegeven niet over een keurmerk te beschikken hebben een ISO certificering.

2.12 Knelpunten in de bedrijfsvoering

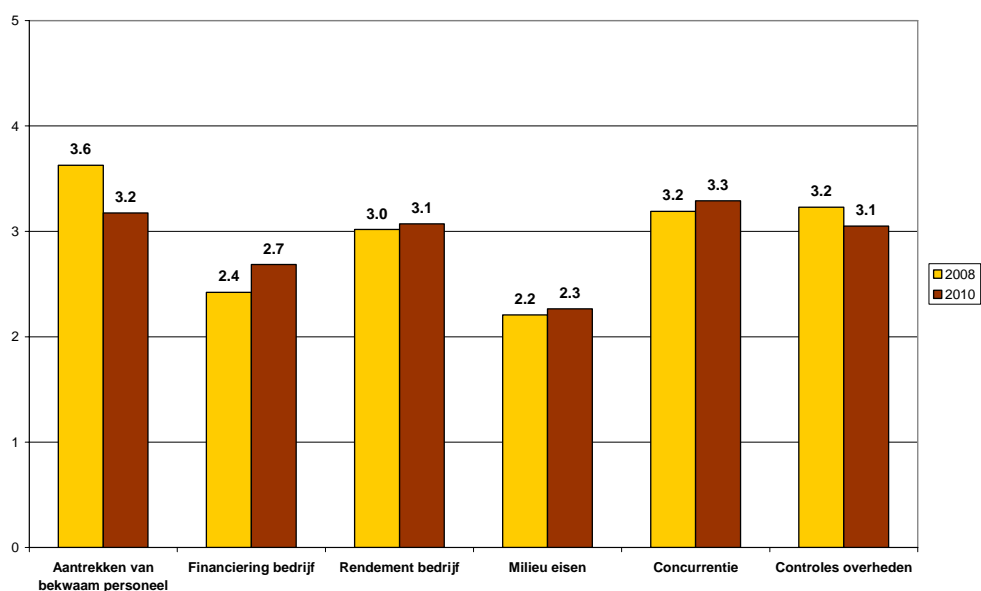
Tabel 2.8 geeft een lijst weer van mogelijke knelpunten in de bedrijfsvoering. Uit de enquête blijkt dat de concurrentie en het moeilijk kunnen aantrekken van bekwaam personeel, de grootste knelpunten zijn in de bedrijfsvoering. Om deze aspecten inzichtelijker te maken, zijn aan de gekozen antwoorden van de geënquêteerde werkgevers scores gehangen (1= geen enkel probleem tot 5=groot probleem). Hiermee zijn gemiddelde scores per aspect berekend om onderling te kunnen vergelijken en de ontwikkeling ten opzichte van de resultaten uit 2008 duidelijk te maken. Hoe hoger de gemiddelde score, hoe groter het probleem (zie Figuur 2.13). Hoewel het aantrekken van bekwaam personeel nog steeds als een van de grootste knelpunten wordt gezien is dit probleem in de laatste twee jaren verbeterd¹³. De financiering van het bedrijf is wel relatief achteruit gegaan. Wellicht heeft dit te maken met de hoge eisen die banken stellen bij het verstrekken van kredieten als gevolg van de financiële crisis. De resterende aspecten laten hier en daar een lichte stijging/daling zien ten opzichte van de resultaten uit 2008.

¹³ Ten opzichten van de resultaten uit de steekproef van 2008.

Tabel 2.8 Knelpunten in de bedrijfsvoering (1=geen enkel probleem tot 5=groot probleem)

<i>Grootste knelpunten in de bedrijfsvoering:</i>	1	2	3	4	5
Aantrekken van bekwaam personeel	18%	13%	25%	20%	23%
Financiering bedrijf	29%	20%	21%	16%	15%
Rendement bedrijf	16%	17%	30%	20%	18%
Milieu eisen	35%	25%	25%	10%	5%
Concurrentie	12%	13%	32%	19%	24%
Controles overheden	19%	15%	27%	20%	19%

Figuur 2.13 Ontwikkeling van knelpunten in de bedrijfsvoering



* Hoe hoger het gemiddelde score, hoe groter het probleem.

3 Werknemers

3.1 Introductie

Voor het taxibranche onderzoek zijn voor het eerst ook de werknemers in deze sector benaderd¹. NEA heeft van het Sociaal Fonds Taxi een lijst met e-mails ontvangen van 2.060 werknemers. Uit deze groep werknemers zijn aselect bijna 1.000 werknemers via e-mail benaderd en gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. Van deze groep hebben in totaal 874 werknemers de internet enquête ontvangen². Van deze groep respondenten hebben uiteindelijk 302 werknemers de enquête volledig ingevuld, dat is een respons van 35% (zie Figuur 3.1).

Er moet wel opgemerkt worden dat de e-mailadressen door het Sociaal Fonds Taxi zijn aangeleverd. Dit zijn meestal werknemers die langer in de sector werkzaam zijn, wat mogelijk tot een vertekening van de resultaten zou kunnen leiden. Echter, de algemene kenmerken van de geënquêteerde werknemers komen redelijk overeen met de kenmerken uit de werkgeversenquête wat de kans tot vertekening kleiner maakt.

Figuur 3.1 Respons werknemers

Gestart op :	02-08-2010	
Afgesloten op :	06-09-2010	
Geselecteerde respons :	994	
E-mails in wachtrij :	0	
Respons :	994	100% van geselecteerd
Softbounces :	4	0% van verstuurd
Hardbounces :	116	12% van verstuurd
ontvangen :	874	88% van verstuurd
gelezen :	410	47% van ontvangen
Niet deelnemend :	0	0% van ontvangen
Bezocht :	339	39% van ontvangen, 83% van gelezen
Voltooid :	302	35% van ontvangen, 74% van gelezen, 89% van bezocht
Screenouts :	0	0% van ontvangen, 0% van gelezen, 0% van bezocht
Netto voltooid :	302	35% van ontvangen, 74% van gelezen, 89% van bezocht
		100% van voltooid
Gemiddelde invultijd :	9:52 Minuten	

Allereerst is aan de respondenten gevraagd of ze momenteel nog werkzaam zijn in een taxibedrijf. Dit om een goede indruk te kunnen krijgen van de huidige situatie in de taxisector. Van de 302 ondervraagde mensen hebben

¹ Hierdoor kunnen er geen vergelijkingen worden gemaakt met de situatie in voorgaande jaren.

² Het verschil tussen het aantal verzonden en ontvangen enquêtes heeft te maken met niet bestaande (hard-bounces) of dubbele e-mailadressen. Bij vier werknemers was de 'inbox' vol (soft-bounces). Zij hebben de enquête dus niet kunnen ontvangen.

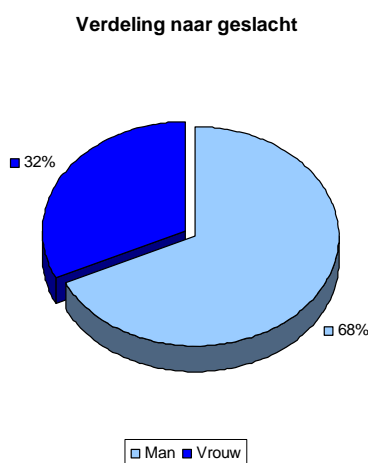
273 respondenten aangegeven werkzaam te zijn in de taxisector (90%). Een groep van 29 respondenten heeft aangegeven niet meer werkzaam te zijn in de taxisector (10% van alle ondervraagde respondenten). Deze laatste groep is relatief klein, waardoor het moeilijk is om algemene conclusies te trekken. Ondanks deze beperking is er wel een aantal interessante observaties te melden, waardoor er ook aandacht wordt besteed aan deze groep. De antwoorden van deze twee groepen worden in de navolgende paragrafen apart gepresenteerd.

3.2 Respondenten werkzaam in de taxisector

3.2.1 Algemene kenmerken

Het volgende figuur en de volgende tabel presenteren de verdeling van de groep respondenten die werkzaam zijn in de taxisector naar geslacht en leeftijd. Deze verdeling komt redelijk overeen met de verdeling die de werkgevers hadden vermeld (zie pagina 18). De gemiddelde leeftijd is 49 jaar.

Figuur 3.2 Geslacht



Tabel 3.1 Leeftijdscategorieën

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Jonger dan 20 jaar	-	-
Tussen 20 tot 35 jaar	41	15%
Tussen 35 tot 50 jaar	82	30%
Tussen 50 tot 65 jaar	131	48%
65 jaar of ouder	19	7%
Totaal	273	100%

3.2.2 Kenmerken dienstverband

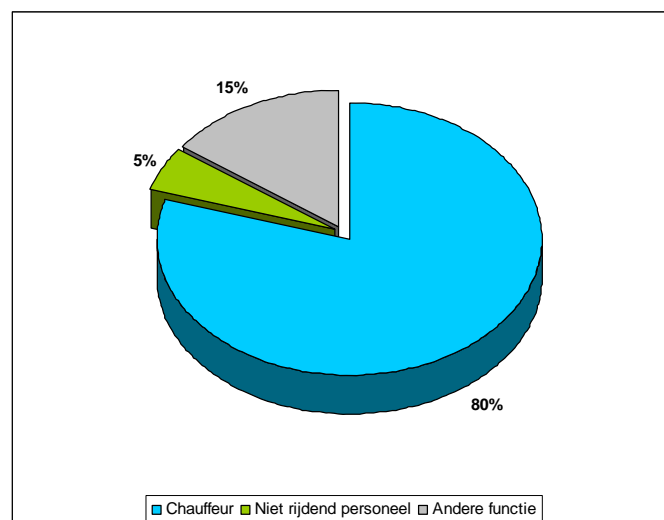
Tabel 3.2 geeft de bedrijfsgrootte aan waar de ondervraagde respondenten nu werken. De meesten geven aan in een middelgroot tot groot bedrijf werkzaam te zijn (74%).

Tabel 3.2 Bedrijfsgrootte

<i>Aantal personen werkzaam bij huidige werkgever in de taxisector</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
25 werkzame personen of minder	24	9%
Tussen de 25 en 50 werkzame personen	46	17%
Tussen de 50 en 200 werkzame personen	94	34%
200 werkzame personen of meer	109	40%
Totaal	273	100%

Een ruime meerderheid werkt als chauffeur (80%). Dit wordt aangegeven in Figuur 3.3. Ongeveer 15% geeft aan een andere functie te hebben. Uit nader onderzoek blijkt dat het voornamelijk gaat om dubbele functies (bijvoorbeeld chauffeur en centralist) of functies als huisartsenchauffeur. Tabel 3.3 presenteert de activiteiten waarop de ondervraagde chauffeurs ingezet worden. Het gaat voornamelijk om scholieren/leerlingenvervoer, gehandicapten vervoer en/of regiotaxi.

Figuur 3.3 Functie



Tabel 3.3 Activiteiten chauffeurs

<i>Type vervoer</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Scholieren/leerlingenvervoer	119	55%
Gehandicapten vervoer	108	50%
Schipholvervoer	45	21%
Valysvervoer	65	30%
Zittend ziekenvervoer	70	32%
Regiotaxi	95	44%
Straattaxi	69	32%
Totaal ¹⁶ (alleen chauffeurs)	218	-

Aan de werknemers is ook gevraagd wat voor functie ze hadden voordat ze bij de huidige werkgever kwamen werken. Opmerkelijk is dat een ruime meerderheid (75%) uit andere sectoren kwam dan de taxibranche (zie Tabel 3.4): van bakker tot vrachtwagenchauffeur.

Tabel 3.4 Vorige functie

<i>Vorige functie (voordat ze bij de huidige werkgever kwamen werken)</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Dezelfde functie als nu	42	15%
Dit is mijn eerste baan	14	5%
Andere functie in de taxisector	14	5%
Ik werkte in een andere sector dan de taxibranche	203	74%
Totaal	273	100%

De volgende tabel geeft het type dienstverband en contract weer voor de ondervraagde werknemers in de taxisector. Iets meer dan 61% heeft een vast dienstverband. Werken via een uitzendbureau komt niet zo vaak voor (1%). 54% werkt als parttimer. Aan deze groep respondenten is ook gevraagd hoeveel uren per week ze contractueel moeten werken en hoeveel dit uiteindelijk gemiddeld in de praktijk het geval is. Uit de antwoorden blijkt dat deze groep gemiddeld *23 uren per week zou moeten werken*, maar dat dit in *werkelijkheid* niet het geval is (*gemiddeld 28 uren per week*).

¹⁶ Het totaal is meer dan 100%, omdat de respondenten uit meerdere opties konden kiezen.

Tabel 3.5 Dienstverband

<i>Dienstverband</i>	<i>Vast dienstverband</i>	<i>Tijdelijk dienstverband</i>	<i>Uitzendbureau</i>	<i>Totaal</i>
Fulltime	66	24	2	92
Parttime	82	64	2	148
Oproepkracht	20*	13	-	33
Totaal	168	101	4	273

* Mogelijk gaat het hier om MUP contracten.

Er is ook aan de respondenten gevraagd hoeveel jaren ze werkzaam zijn bij de huidige werkgever en hoeveel jaren werkervaring als totaal in de taxisector. Uit Tabel 3.6 blijkt dat 58% van de ondervraagde respondenten (N=158) 3 jaar of korter bij het huidige bedrijf werkt. Van deze 158 respondenten werken er 94 (60%) voor het eerst in de taxisector. Het gemiddeld aantal jaren werkzaam bij het huidig bedrijf is 5 jaar ten opzichte van een totaal van 6,5 jaar werkervaring in de taxisector.

Tabel 3.6 Aantal jaren werkzaam bij het bedrijf

<i>Aantal jaren werkzaam</i>	<i>Bij huidig bedrijf</i>		<i>In de taxisector</i>	
	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Nog geen jaar	13	5%	2	1%
1 jaar	58	21%	44	16%
2 jaar	54	20%	47	17%
3 jaar	33	12%	31	11%
4 jaar	21	8%	16	6%
5 jaar	15	5%	19	7%
6 t/m 15 jaar	61	22%	91	33%
16 t/m 25 jaar	13	5%	16	6%
26 t/m 50 jaar	5	2%	7	3%
Totaal	273	100%	273	100%

3.2.3 Sollicitatiemethode

De volgende tabel laat zien hoe de geënquêteerde werknemers bij de huidige werkgever zijn gekomen. Bijna 31% van de ondervraagde werknemers heeft dat via een kennis, familie of vriend gedaan, gevolgd door advertenties. Ook de categorie 'Anders' is relatief vaak genoemd. Uit nadere analyse blijkt dat velen

uit deze groep zelf contact hebben gezocht met hun huidige werkgever (bijvoorbeeld via een open sollicitatie).

Tabel 3.7 Sollicitatiemethode

<i>Methode</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Via een kennis, familie of vriend	84	31%
Via een advertentie	80	29%
Via een uitzendbureau	2	1%
Via een re-integratietraject	25	9%
Via WSW bedrijven (sociale werkplaatsen)	1	0%
Anders, namelijk	81	30%
Totaal	273	100%

3.2.4 Ziek

In het jaar 2009 is de meerderheid van de ondervraagde werknemers niet ziek gemeld (62%). De rest van de werknemers zijn gemiddeld 19,3 dagen ziek geweest in 2009, waaronder ook werknemers met een langdurige ziekte. Echter, de meeste werknemers uit deze steekproef blijven tussen de 1 en 5 dagen thuis (54% van de werknemers die ziek zijn gemeld). Alleen aan de chauffeurs is gevraagd naar de reden van het verzuim. Een ruime meerderheid geeft aan dat dit voornamelijk te maken had met lichamelijke klachten (zie Tabel 3.9). Bij de categorie 'Anders' wordt vaak griep vermeld.

Tabel 3.8 Ziek

<i>Ziek in 2009</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Ja	105	38%
Nee	168	62%
Totaal	273	100%

Tabel 3.9 Redenen van verzuim door chauffeurs

<i>Ziek in 2009</i>	<i>Aandeel</i>
Lichamelijke klachten	63%
Stress (privé)	3%
Stress (werk)	2%
Anders, namelijk:	31%
Totaal	100%

3.2.5 Opleidingen

Aan de chauffeurs werd ook gevraagd welke diploma's zij bezitten. De volgende tabel geeft de antwoorden weer. De meeste geënquêteerde chauffeurs hebben minimaal 2 diploma's. De EHBO/reanimatie/levensreddend handelen diploma en de (CCV) Sociale vaardigheden diploma worden het vaakst genoemd. Onder de categorie 'Anders' komt de chauffeurspas en het diploma voor huisartsenchauffeur vaak voor. Een duidelijke meerderheid van de ondervraagde chauffeurs geeft ook aan geen behoefte te hebben aan (meer) opleiding (82%). De resterende 18% noemt cursussen zoals: omgaan met kinderen uit speciaal onderwijs; agressietraining en veilig rolstoelvervoer.

Tabel 3.10 Diploma's in bezit

<i>Diploma</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
EHBO/reanimatie/levensreddend handelen diploma	193	88%
(CCV) Sociale vaardigheden diploma	103	47%
(CCV) Doelgroepenvervoer diploma	92	42%
Beroepsvakopleiding Taxichauffeur	64	29%
Ik bezit geen diploma's	6	3%
Andere cursussen of taxiopleidingen, namelijk:	79	36%
Totaal ¹⁷ (alleen chauffeurs)	218	100%

3.2.6 Mening over verschillende aspecten van de taxisector

Om meer inzicht te krijgen in wat er leeft in de taxisector is ook aan de werknemers gevraagd hun mening te geven op een aantal stellingen. Tabel 3.11

¹⁷ Het totaal is meer dan 100%, omdat de respondenten uit meerdere opties konden kiezen.

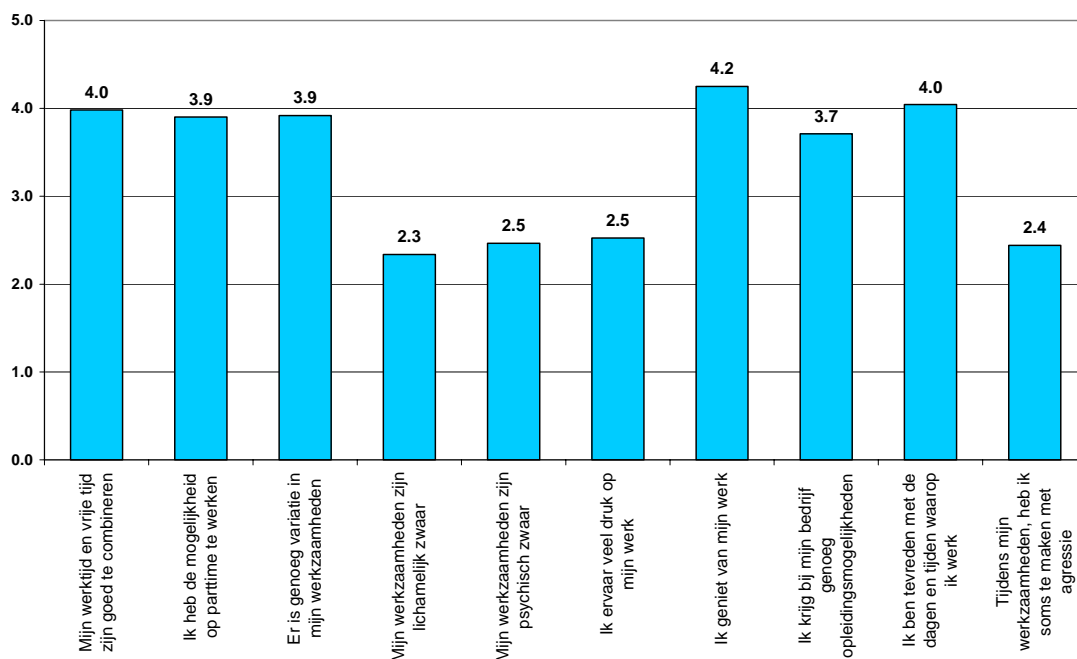
laat de mening van de ondervraagde werknemers zien. Om deze aspecten inzichtelijker te maken zijn aan de gekozen antwoorden van de respondenten ook scores gehangen (1= helemaal oneens tot en met 5=helemaal mee eens). Hiermee zijn gemiddelde scores per stelling berekend om onderling te kunnen vergelijken. Figuur 3.4 presenteert deze gemiddelde scores. Het volgende kan worden gezegd op basis van de antwoorden uit Tabel 3.11 en Figuur 3.4:

- *Werkzaamheden*: in het algemeen worden de werkzaamheden door de ondervraagde respondenten niet lichamelijk of psychisch zwaar gevonden. Er wordt ook weinig druk ervaren op het werk en men heeft ook relatief weinig te maken gehad met agressie. De variatie in de werkzaamheden wordt ook als positief ervaren.
- *Werkdagen en tijden*: de ondervraagde werknemers hebben ook aangegeven in het algemeen tevreden te zijn met de tijden en dagen waarop men werkt en men is tevreden dat de mogelijkheid bestaat om parttime te werken. Een ruime meerderheid van de ondervraagde werknemers vindt ook dat werktijd en vrije tijd goed te combineren zijn.
- *Opleiding*: wat betreft opleiding is men ook redelijk positief. De meerderheid van de ondervraagde werknemers zegt genoeg opleidingsmogelijkheden te hebben bij het bedrijf waar men werkt.
- *Algemene oordeel*: over het algemeen genieten de ondervraagde werknemers van hun werk. Dit aspect krijgt van de werknemers de hoogste score. Alleen 6% is het (helemaal) niet eens met deze stelling. Volgens deze werknemers is er relatief weinig variatie in hun werkzaamheden en ervaren zij relatief veel druk op hun werk. Ook zijn zij minder positief over het kunnen combineren van werk en vrije tijd. Uit nadere analyse blijkt dat de meerderheid van deze respondenten 32 uur of meer per week werkt.

Tabel 3.11 Stellingen over verschillende aspecten van de taxisector (1= helemaal oneens tot en met 5=helemaal mee eens)

Stellingen	1	2	3	4	5	Totaal
Mijn werktijd en vrije tijd zijn goed te combineren	4%	7%	18%	29%	42%	100%
Ik heb de mogelijkheid op parttime te werken	12%	6%	16%	11%	55%	100%
Er is genoeg variatie in mijn werkzaamheden	3%	8%	20%	32%	37%	100%
Mijn werkzaamheden zijn lichamelijk zwaar	28%	29%	29%	11%	4%	100%
Mijn werkzaamheden zijn psychisch zwaar	27%	28%	21%	16%	7%	100%
Ik ervaar veel druk op mijn werk	25%	29%	24%	13%	9%	100%
Ik geniet van mijn werk	3%	3%	16%	26%	53%	100%
Ik krijg bij mijn bedrijf genoeg opleidingsmogelijkheden	7%	9%	23%	25%	35%	100%
Ik ben tevreden met de dagen en tijden waarop ik werk	4%	5%	17%	29%	45%	100%
Tijdens mijn werkzaamheden heb ik soms te maken met agressie	29%	26%	22%	18%	5%	100%

Figuur 3.4 Gemiddelde score per stelling
(1= helemaal oneens tot en met 5=helemaal mee eens)



3.2.7 Opmerkingen/verbeterpunten voor de taxisector

Ten slotte is een open vraag opgenomen waarbij de mogelijkheid werd gegeven aan de respondenten om nog iets op te merken of verbeterpunten aan te geven voor de taxisector. In totaal werd door 150 van de 273 werknemers de mogelijkheid aangegrepen om nog iets te zeggen. De vijf meest genoemde opmerkingen hebben te maken met:

- Het relatief lage salaris van chauffeurs: een ruime meerderheid is van mening dat de salarissen te laag zijn ten opzichte van de verantwoordelijkheden van de werkzaamheden.
- De CAO van HAP chauffeurs (huisartsenchauffeurs): er waren ook veel opmerkingen van huisartsenchauffeurs die van mening zijn dat zij onder een aparte CAO zouden moeten vallen, gegeven hun verantwoordelijkheid, opleiding en onregelmatige werktijden en dagen.
- Opleidingen: een aantal chauffeurs heeft vermeld meer opleidingen te willen volgen (onder andere leerlingenvervoer of vervoer van geestelijk beperkte kinderen).
- Het verbeteren van de imago van de taxisector.
- Het strenger controleren van chauffeurs.

3.3 Respondenten niet meer werkzaam in de taxisector

3.3.1 Algemene kenmerken

Ongeveer 66% van de respondenten uit de groep die niet meer werkzaam is in de taxisector zijn mannen en 34% vrouwen. De volgende tabel presenteert de verdeling van deze groep naar leeftijdscategorie. De gemiddelde leeftijd is 52 jaar.

Tabel 3.12 Leeftijdscategorieën

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Jonger dan 20 jaar	-	-
Tussen 20 tot 35 jaar	3	10%
Tussen 35 tot 50 jaar	7	24%
Tussen 50 tot 65 jaar	16	55%
65 jaar of ouder	3	10%
Totaal	29	100%

3.3.2 Kenmerken dienstverband

Tabel 3.13 presenteert de grootte van het bedrijf waar de ondervraagde respondenten vroeger werkten. Ongeveer 56% was werkzaam bij kleine tot middelkleine bedrijven. Bijna 80% uit deze groep respondenten werkte als chauffeur (23 van de 29). Ongeveer 7% werkte als niet rijdend personeel. 4 van de 29 respondenten uit deze groep geeft aan een andere functie te hebben gehad (huisartsenchauffeur wordt in 3 van de 4 gevallen genoemd).

Tabel 3.13 Bedrijfsgrootte

<i>Aantal personen werkzaam bij vorige werkgever in de taxisector</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
25 werkzame personen of minder	8	28%
Tussen de 25 en 50 werkzame personen	8	28%
Tussen de 50 en 200 werkzame personen	9	31%
200 werkzame personen of meer	4	14%
Totaal	29	100%

De volgende tabel geeft het type dienstverband en contract weer voor deze groep respondenten. Ongeveer de helft had een vast dienstverband. Aan deze groep respondenten is ook gevraagd hoeveel uur per week ze contractueel

moesten werken en hoeveel dit uiteindelijk in de praktijk het geval was. Uit de antwoorden blijkt dat deze groep gemiddeld *22 uur per week zou moeten werken*, maar dat dit in *werkelijkheid* niet het geval is (*gemiddeld 29 uur per week*).

Tabel 3.14 Dienstverband

<i>Dienstverband</i>	<i>Vast dienstverband</i>	<i>Tijdelijk dienstverband</i>	<i>Uitzendbureau</i>	<i>Totaal</i>
Fulltime	7	5	-	12
Parttime	4	5	-	9
Oproepkracht	4*	4	-	8
Totaal	15	14	-	29
* Mogelijk gaat het hier om MUP contracten				

Tabel 3.15 geeft het aantal jaren weer dat deze groep respondenten bij de vorige werkgever had gewerkt. 18 van de 29 respondenten (62%) die hadden aangegeven niet meer werkzaam te zijn in de taxisector zijn binnen drie jaar vertrokken. 20 van deze 29 respondenten (69%) heeft het bedrijf verlaten in de periode tussen 2008 tot en met 2010.

Tabel 3.15 Aantal jaren werkzaam bij vorige werkgever

<i>Aantal jaren werkzaam bij vorige werkgever in de taxisector</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
0 jaar (in hetzelfde jaar weg)	3	10%
1 jaar	5	17%
2 jaar	5	17%
3 jaar	5	17%
4 t/m 10 jaar	7	24%
11 t/m 16 jaar	4	14%
Totaal	29	100%

3.3.3 Reden van vertrek

Er is ook aan deze groep respondenten gevraagd naar de reden van hun vertrek (zie Tabel 3.16). Opmerkelijk is dat in relatief veel van de gevallen de werknemer op eigen verzoek het bedrijf heeft verlaten. Alleen in 10% van de gevallen is het tijdelijk contract niet verlengd. Uit verdere analyse blijkt ook dat bij de categorie 'Anders, namelijk' 6 van de 11 respondenten hadden ingevuld dat ze een andere baan hadden gevonden.

Tabel 3.16 Reden van vertrek

<i>Redenen</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Tijdelijk contract werd niet verlengd	3	10%
(Pre)pensioen	3	10%
WAO /WIA	-	-
Ontslag door werkgever	-	-
Ontslag op eigen verzoek	12	41%
Anders, namelijk	11	38%
Totaal	29	100%

Aan de 12 respondenten die direct hadden vermeld dat ze op eigen verzoek waren vertrokken is gevraagd naar de voornaamste reden hiervoor. Tabel 3.17 presenteert de gekozen antwoorden. De aantallen bij elke reden (ook bij 'Anders, namelijk') zijn echter te klein om duidelijke conclusies te trekken. Alleen 1 respondent heeft vermeld zelf te zijn vertrokken wegens de gezondheid, namelijk door lichamelijke klachten.

Tabel 3.17 Voornaamste reden van ontslag op eigen verzoek

<i>Redenen (meerdere antwoorden mogelijk)</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aandeel</i>
Ik vond de salaris te laag	2	14%
Ik heb een betere functie aangeboden gekregen	3	21%
Ik vond de sfeer bij werkgever onprettig	1	7%
Ik vond de werkzaamheden niet prettig	1	7%
Wegens mijn gezondheid	1	7%
Ik kreeg te weinig uren aangeboden	-	-
De werktijden en rooster waren niet te combineren met mijn privé leven	-	-
Ik wilde een baan dicht bij mijn huis	-	-
Ik wilde minder uren werken	-	-
Anders, namelijk	6	43%
Totaal ¹	14	100%

¹ Het totaal is meer dan 12, omdat de respondenten uit meerdere opties konden kiezen.

3.3.4 Opmerkingen/verbeterpunten voor de txisector

Ten slotte is aan deze groep gevraagd of ze nog opmerkingen of verbeterpunten hadden voor de txisector. 16 van de 29 respondenten heeft de mogelijkheid aangegrepen om nog iets te zeggen. Veel van de opmerkingen hebben te maken met klachten over een (te) laag salaris ten opzichte van de verantwoordelijkheden en over te krappe planningen.