



Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 59 05
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo-consult.com
www.tns-nipo-consult.com

Eindrapport

Monitoring en evaluatie deregulering taxivervoer 1999-2003

KPMG BEA- TNS NIPO Consult

Z1480 | Mei 2004

In opdracht van:

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Inhoud

	Managementsamenvatting	i
1	Inleiding	1
<hr/>		
2	Achtergronden	2
2.1	Situatie voorafgaand aan de deregulering	2
2.2	Doelen van de nieuwe wetgeving	4
2.3	De nieuwe wetgeving	6
2.4	De rol van de monitor	14
<hr/>		
3	Het monitor- en evaluatieonderzoek	17
3.1	Operationalisering via indicatoren	17
3.2	De instrumenten	18
<hr/>		
4	Ontwikkelingen in de taximarkt 1999-2003	20
4.1	De vraagzijde	21
4.2	De aanbodzijde	36
4.3	Vergunningverlening, handhaving en tarieven	52
4.4	Infrastructuur	67
4.5	Conjunctonderzoek 2003	68
<hr/>		
5	Ontwikkelingen en conclusies	75
5.1	Analyse ontwikkelingen taximarkt	76
5.2	Doeltreffendheid van het nieuwe taxibeleid	92
5.3	Conclusie	94
<hr/>		
	Bijlagen	
1	Samenstelling begeleidingscommissie en projectteam	
2	Notitie 'Vertaling beleidsdoelen Deregulering taxi naar meetbareindicatoren'	
3	Begrippenlijst	
4	Kwaliteitsoordeel gebruikers van straat- en contractwerk en totaalgebruikers	
<hr/>		

Managementsamenvatting

Inleiding en achtergrond

Voor u ligt de eindrapportage van de monitor deregulering taxivervoer. Het rapport beschrijft de richting en omvang van geconstateerde ontwikkelingen in de taximarkt in de periode 1999-2003¹. Daarnaast tracht het de gevonden ontwikkelingen te verklaren teneinde verslag te kunnen doen van de doeltreffendheid en de effecten in de praktijk van het nieuwe taxibeleid dat op 1 januari 2000 is ingevoerd. Het jaar 1999 geldt als referentiejaar.

De hoofddoelstelling van het taxibeleid is het versterken van de rol van de taxi in de personenmobiliteit. De twee subdoelen zijn verdere integratie van taxi in de vervoerketen en het bevorderen van marktwerking en concurrentie. Het nieuwe taxibeleid bestaat uit vier elementen:

- deregulering;
- verbeteren van de wet- en regelgeving (herregulering);
- ondersteunende (flankerende) maatregelen;
- intensivering van de controle en handhaving.

De Tweede Kamer heeft ervoor gekozen de deregulering stapsgewijs in te voeren. Zij heeft een invoeringsscenario vastgesteld met de volgende kenmerken:

- invoering van de beleidsvoorstellen vindt plaats in drie fasen, te weten vóór 1 januari 2000, per 1 januari 2000 en 1 januari 2002;
- prioriteit wordt gegeven aan de invoering van die beleidsmaatregelen die een fundament moeten vormen voor de daarop volgende maatregelen, namelijk het aanscherpen van de kwaliteitseisen en het intensiveren van de handhaving;
- invoering van de landelijke chauffeurspas om de herkenbaarheid van de chauffeur voor de consument te vergroten (kwaliteitsbeleving);
- het capaciteitsbeleid wordt geleidelijk afgebouwd;
- ook het tariefbeleid wordt geleidelijk afgebouwd;
- op een aantal momenten in het invoeringstraject worden de effecten van het beleid (met behulp van een monitoringsysteem) vastgesteld.

De monitor

De monitor heeft een tweeledig doel. In de eerste plaats dient het de richting en omvang van de ontwikkelingen in de taximarkt te beschrijven. In de tweede plaats dient het de gevonden ontwikkelingen te verklaren teneinde periodiek verslag te kunnen doen van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving. Om een zo compleet mogelijk beeld van de ontwikkelingen in de taxibranche te krijgen worden jaarlijks een aantal deelonderzoeken uitgevoerd, te weten:

¹ De taxiwet geldt voor alle taxiondernemingen ongeacht het soort werk dat ze verrichten, te weten bel- en straat- of contactwerk (zie bijlage 3 voor een begrippenlijst).

- het consumentenonderzoek, gericht op het in kaart brengen van ontwikkelingen aan de vraagzijde van de taximarkt. Tevens is driemaal een conjunctonderzoek verricht naar de voorkeuren van taxigebruikers;
- het bedrijvenonderzoek, gericht op de ontwikkelingen aan de aanbodzijde;
- het onderzoek naar de ontwikkelingen op het gebied van vergunningverlening, handhaving en tarieven;
- het onderzoek naar de aanpassing van de infrastructuur.

De resultaten van de deelonderzoeken staan kernachtig beschreven in hoofdstuk 4, de volledige onderzoeken zijn beschikbaar via het bijlagenrapport.

We zetten de resultaten van de deregulering van de taximarkt af tegen de oorspronkelijke doelstelling van het Kabinet bij de start van de deregulering van de taximarkt². Hieronder staan allereerst kort de ontwikkelingen op de taximarkt beschreven (een tabel met een samenvattend overzicht staat in hoofdstuk 5). Vervolgens komt de doeltreffendheid van de afzonderlijke beleidsmaatregelen aan de orde. Aan het slot trekken we conclusies waarbij de relatie tussen het beleid en de ontwikkelingen wordt gelegd.

Ontwikkelingen taximarkt

De nieuwe wetgeving heeft in de periode 1999-2003 geleid tot een stijging met 50 procent van zowel het aantal bedrijven als het aantal in gebruik zijnde taxivoertuigen. De sterkste stijging van het aanbod (uitgedrukt in voertuigen) heeft plaats gevonden buiten de vier grote steden. Ondanks het op papier toegenomen aantal bedrijven en voertuigen, is het totale aantal wagenuren dat door hen op straat is aangeboden volgens opgave van de ondernemers teruggelopen. Dit geldt zowel voor het landelijke beeld (over de periode 1999-2003 een afname van 7 procent) als in de 4 grote steden (afname van 11 procent); met name vanaf 2002 is het aantal wagenuren teruggelopen.

De omzet in de overige steden en op het platteland is aanmerkelijk gestegen, terwijl die in de vier grote steden is afgenomen. De omzet is vooral gestegen doordat de tarieven aanzienlijk gestegen zijn (in alle regio's). Op het platteland en in de overige steden is ook het aantal reizigerskilometers toegenomen (belangrijk voor de omzet), terwijl in de 4 grote steden zowel het aantal afgenomen ritten als het aantal afgenomen kilometers is gedaald, waardoor in de 4 grote steden ondanks de gestegen tarieven de omzet per saldo is afgenomen.

Uitgedrukt in reizigerskilometers is het taxigebbruik toegenomen, dit komt door dat de gemiddelde taxirit langer is geworden. Waarschijnlijk is dat de relatief korte ritten meer in het prijsgevoelige segment zitten (uitgaan, stationsritten) en daardoor meer last hebben gehad van vraaguitval door tariefstijgingen en neergaande conjunctuur.

Het aantal taxiriten is in tegenstelling tot het aantal kilometers afgenomen. Dit komt doordat de groep gebruikers van de taxi is teruggelopen van 6,6 miljoen naar 5,3 miljoen. Vooral het

² Ondertussen werkt het ministerie van Verkeer en Waterstaat aan nieuw mobiliteitsbeleid (Nota Mobiliteit). De verwachting is dat de hoofddoelstelling, het versterken van een hoogwaardig taxiaanbod via meer marktwerking, van kracht blijft.

vervoer voor uitgaan en de ritjes van en naar het station zijn teruggelopen. Bedrijven die veel straatwerk verrichten, en dat zijn er veel in de vier grote steden, hebben dat gemerkt in hun omzet.

De bedrijven die hoofdzakelijk contractwerk verrichten, hebben geprofiteerd van de nieuwe wetgeving. Ze hebben hun wagenpark uitgebreid en hun capaciteit daar ingezet waar de vraag is. Het afschaffen van de 24-uursverplichting heeft bedrijven de mogelijkheid gegeven hun aanbod efficiënter in te zetten. Toch zijn de taxigebruikers in 2003 tevredener over de beschikbaarheid van de taxi dan in 1999. Ook het algemene oordeel over de kwaliteit van de taxi is constant de afgelopen jaren volgens de taxigebruikers. In de vier grote steden geven ze gemiddeld een 7,3 en in de overige steden en op het platteland een 7,4. Wel constateren we dat de groep niet-gebruikers, die sterk toegenomen is, een lager oordeel geeft over de taxi: een 6,7. Met name de waardering voor de inzichtelijkheid van de tarieven en de hoogte van de ritprijs is afgenomen.

De tarieven in het straattaxivervoer zijn met 26 procent gestegen in 4 jaar tijd³. Deze stijging is in lijn met de kostprijsontwikkeling zoals onderzoeksbureau NEA die berekent voor de taxibranche. De prijsstijging is echter hoger dan de consumentenprijsindex die met 14 procent steeg. Met name de mensen die de taxi gebruiken bij het uitgaan of voor een stationsritje blijken gevoelig te zijn voor de prijs. De grote groep vaste en regelmatige gebruikers van de taxi bestaat uit 1,5 miljoen mensen en zorgt voor ongeveer 80 procent van het aantal taxiriten. Deze groep bestaat voor een groot deel uit mensen die de taxi gebruiken vanwege gezondheidsproblemen of voor zakelijke ritten.

Op de volgende pagina staat van de elf centrale indicatoren de geconstateerde ontwikkeling afgezet tegen de verwachte ontwikkeling, zowel voor het landelijke beeld als voor de vier grote steden.

³ De tariefontwikkeling in de contractsector is niet meegenomen in de monitor.

1 | Uitkomsten op de elf centrale indicatoren

Indicator	Verwachte ontwikkeling	Geconstateerde ontwikkeling landelijk	Geconstateerde ontwikkeling vier grote steden
Output			
1. Kosten van toetreding	Lager	Lage kosten	Lage kosten
2. Doorstroming	Meer toetreders, ondernemers die niet meekomen vallen af	Dynamiek, veel nieuwkomers en ook afvallers	Dynamiek, veel nieuwkomers en ook afvallers
3. Differentiatie aanbod	Meer keuze	Komt op gang	Komt op gang
4. Kwaliteit(soordeel)	Verbetering	Gelijk gebleven	Gelijk gebleven
5. Efficiëntie	Verbetering	Lichte verbetering	Gelijk
6. Beladingsgraad/ bezettingsgraad	Verbetering	Lichte verbetering	Lichte afname
Outcome			
7. Taxigebruik	Toename in aantal ritten en reizigerkilometers	Afname aantal ritten Toename reizigerkilometers	Afname in ritten en in kilometers
8. Gemiddelde tariefontwikkeling	Relatieve daling	Stijging gelijk aan NEA-kostprijs-ontwikkeling en ruim boven CBS-consumentenprijs-index	Stijging gelijk aan NEA-kostprijs-ontwikkeling en ruim boven CBS-consumentenprijs-index
9. Modal split	Groter aandeel taxi	Geen merkbare/meetbare verandering	Geen merkbare/meetbare verandering
Indicatoren voor neveneffecten			
10. Omzet	Toename door toename vraag, maar demping door lagere prijzen	Toename omzet door hogere prijzen, niet door toename vraag	Afname omzet door afname vraag, ondanks tariefsverhogingen
11. Werkgelegenheid	Toename door toename vraag, maar demping door meer efficiëntie	Toename door uitbreiding van capaciteit die gebaseerd is op toename vraag in reizigerskilometers	Toename door uitbreiding van capaciteit die niet gebaseerd is op toename vraag

We stellen vast dat landelijk gezien zes van de elf indicatoren in de verwachte richting gaan. Dat zijn de kosten van toetreding, de doorstroming, de differentiatie van het aanbod, de efficiëntie, de bezettingsgraad en de werkgelegenheid. Bij differentiatie van het aanbod zien we dat het aantal bedrijven dat nieuwe producten of diensten of tariefdifferentiatie toepast gestegen is van 3 procent in de eerste jaren naar 31 procent in 2003. De verwachte differentiatie komt daarmee op gang. Voor vier indicatoren geldt dat er een gevarieerd beeld naar voren komt waardoor er geen eenduidige uitspraak mogelijk is. Dit zijn de kwaliteit, het taxigebruik, de modal split en de omzet. Hiervoor geldt dat de verwachting niet is uitgekomen maar dat de ontwikkeling ook niet negatief is. De tariefontwikkeling is niet zoals verwacht omdat de verwachte daling daar niet is opgetreden.

Voor de vier grote steden is het beeld minder positief dan landelijk. Het belangrijkste verschil is dat het taxigebruik, met name vanaf standplaatsen is afgenomen waardoor de omzet en de bedrijfsresultaten onder druk staan. De doorgevoerde tariefstijgingen hebben dit niet voorkomen.

In de jaren 2000 en 2001 is het aantal actieve bedrijven sterk toegenomen door de eenvoudigere toetreding tot de taximarkt. De beschikbare capaciteit (in wagenuren) is de laatste twee jaren licht afgenomen. De bedrijven zijn vooral actief op de tijdstippen dat ze klanten verwachten. Hierdoor is er enerzijds sprake van een efficiëntere inzet van de productiemiddelen die anderzijds teniet wordt gedaan een afname van de vraag die resulteert in overaanbod. De waardering voor de taxi in de vier grote steden ligt door de jaren heen iets lager dan in de rest van Nederland maar is de laatste twee jaar verbeterd en teruggekeerd op het niveau van 1999.

Doeltreffendheid van het nieuwe taxibeleid

Aan de hand van de hierboven beschreven ontwikkelingen formuleren we conclusies over de doeltreffendheid van het nieuwe taxibeleid in de praktijk⁴. Daarbij kijken we naar de zes belangrijkste onderdelen van de taxiwetgeving.

Capaciteit

Het stapsgewijs loslaten van het capaciteitsbeleid heeft in de praktijk geleid tot een groei van het aantal toetreders en uitbreidingen van op 1/1/2000 bestaande bedrijven, zowel qua bedrijven als chauffeurs. Ook het aantal uittrekkende bedrijven is de laatste twee jaar toegenomen. Dit heeft bijgedragen aan onrust in de branche, hoewel er geen sprake is van een extreme uitval. De gewenste dynamiek is tot stand gekomen en de maatregel is daarmee doelmatig gebleken.

24-uursverplichting

Het afschaffen van de 24-uursverplichting heeft geleid tot een terugloop van het aantal wagenuren. Vooral in de rustige uren lijkt het aanbod gekrompen en dat drukt de kosten voor

⁴ De conclusies hebben uitsluitend betrekking op aspecten van het taxibeleid die deel uitmaken van de monitor. Vraagstukken als bijvoorbeeld de problematiek op Schiphol of de illegale handel in vergunningen zijn in het kader van de deregulering zeker relevant, maar vormen niet de te monitoren kern van de nieuwe wetgeving.

ondernemers. Deze aanboddaling heeft er niet toe geleid dat consumenten aangeven vaker tevergeefs een taxi te bestellen. Consumenten geven juist een hogere waardering voor de beschikbaarheid van taxi's. Dit geldt ook voor de mensen die op een taxi zijn aangewezen vanwege gezondheidsproblemen. De hogere waardering is in lijn met de doelstelling om vraag en aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten. Deze maatregel is doelmatig gebleken.

Tarieven

Tariefvrijheid binnen bepaalde bovengrenzen heeft voor de gehele periode gegolden. De verwachte ontwikkeling was een relatieve daling van de tarieven en meer onderscheid tussen de verschillende aanbieders. De tariefontwikkeling was niet zoals verwacht want ze zijn meer gestegen dan de prijsontwikkeling van vervoerdiensten (26 om 16 procent). Meer aanbieders (meer bedrijven) en een constant aanbod (gelijk gebleven aantal wagenuren) hebben tot nu toe nauwelijks geleid tot concurrentie op prijs. In het jaar 2000 hebben de ondernemers gebruik gemaakt van de ruimte binnen het nieuwe maximumtarief om de tarieven sterk te verhogen, dat daarmee als soort "richtlijn" fungeerde. Vanaf 2001 zijn de tarieven gestegen in lijn met de consumentenprijsindex. De gemiddelde tariefstijging is overigens overal binnen de grenzen van het maximumtarief gebleven. We concluderen dat de maatregel niet geleid heeft tot wat beoogd was en dat het maximumtarief ook veel ruimte bood.

Kwaliteit

In de ogen van de consument is de basiskwaliteit van het taxiproduct ten opzichte van 1999 ongewijzigd. Zowel voor straat- als contractwerk geeft meer dan 80 procent van de gebruikers een cijfer van 7 of hoger als algemeen oordeel voor de taxi. De beschikbaarheid van de taxi, naast de prijs de belangrijkste kwaliteitseigenschap van de taxi, is in alle regio's verbeterd. Vanuit de branche en media klinken echter zorgelijke geluiden over de kwaliteit van het taxiproduct in de vier grote steden. Gezien de tevredenheid bij taxigebruikers vermoeden we dat vooral de mindere prestaties de aandacht trekken terwijl de overgrote meerderheid van de ritten goed tot zeer goed verloopt. De IVW constateerde in de laatste twee jaren een afname in het aantal overtredingen bij de controles. De regels worden beter nageleefd en dat kan betekenen dat de mindere taxiondernemers verdwijnen of hun gedrag aanpassen.

We concluderen dat de kwaliteit van het taxiproduct over het algemeen als ruim voldoende wordt ervaren door de gebruikers. Het imago-effect van kwalitatief mindere ritten werkt vooral door bij de waardering van niet-gebruikers, waaronder veel ex-gebruikers.

Vervoergebieden/bestuurlijk niveau beleid

Sinds 1 januari 2002 geldt Nederland als één vervoergebied. De bestaande indeling in vervoergebieden is daarmee vervallen en taxibedrijven kunnen overal hun diensten aanbieden (met uitzondering van Schiphol, waar een specifiek regime gehanteerd wordt).

Sinds 2000 zijn de bevoegdheden van de decentrale overheden overgedragen aan de IVW. De overdracht is goed verlopen. Op het terrein van handhaving werkt de IVW regelmatig samen met regionale politiekorpsen. De decentrale overheden zijn verantwoordelijk voor de infrastructuur (taxistandplaatsen, medegebruik busbanen) en de openbare orde. Sommige

gemeenten steken tijd in het onderhouden van contacten met taxibranche. Knelpunten op het gebied van kwaliteit en klachtenafhandeling ervaren zij echter als lastig om lokaal te regelen.

We concluderen dat de nieuwe bestuurlijke constellatie op zich goed werkt. Belangrijk aandachtspunt is de invulling van de rol van grote gemeenten op de kwaliteit van het taxiproduct, onder meer ten aanzien van de standplaatsen en handhaving ter plaatse.

Controle en Handhaving

De controle- en handhavingactiviteiten van de IVW zijn geïntensiveerd. De IVW kan over het algemeen goed uit de voeten met de nieuwe wet. Punten van aandacht zijn de operationele problemen bij de controle op het maximumtarief en de rij- en rusttijden. Voor beide lijkt invoering van de boordcomputer in de toekomst een oplossing te gaan bieden.

Samenvattend stellen we dat vijf van de zes maatregelen gewerkt hebben zoals verwacht. Voor de tarieven geldt dat er zowel plussen (men bleef onder het maximumtarief) als minnen (de mate van tariefstijging) aanzitten. Dat laatste wordt als belangrijk aspect ervaren; dat leidt bij afweging tot een overwegend negatieve waardering.

Conclusie

De hoofddoelstelling van het nieuwe beleid was het versterken van de rol van de taxi in de personenmobiliteit. De subdoelen waren integratie van taxi in de vervoerketen en marktwerking en concurrentie. Gezien het consumentenbelang bezien we kwaliteit en tarieven als een apart subdoel. We lopen de subdoelen langs voordat we naar het hoofddoel gaan.

Integratie van taxi in de vervoerketen

Het openbaar vervoer heeft de laatste jaren te maken met een sterke turbulentie door de introductie van aanbesteding van concessies (concurrentie *om* de markt) en door de rijksbezuinigingen. Het taxivervoer en OV moeten en kunnen elkaar meer aanvullen, gericht op integratie in de keten. Taxibedrijven verzorgen tegenwoordig vaker een deel van OV-vervoer (bijvoorbeeld via CVV als aanvulling op het OV of in mindere mate in plaats daarvan). Uit de monitor blijkt dat dit deel van het taxivervoer gegroeid is en daarmee voldoet aan de verwachtingen. We zien echter dat de taxi minder vaak wordt gebruikt voor voor- en/of natransport in aanvulling op regulier OV: uit het conjunctonderzoek komt naar voren dat dit soort ritten behoren tot het meest prijsgevoelige segment en daardoor waarschijnlijk relatief veel last hebben gehad van vraaguitval door de prijsverhoging en neergaande conjunctuur.

Marktwerking en concurrentie

Er is sprake van toegenomen marktwerking. Het toetreden als bedrijf is eenvoudiger geworden. De eerste twee jaren leidde dat tot een sterke groei van het aantal bedrijven. De indruk is dat vooral veel instroom heeft plaatsgevonden bij de populaire standplaatsen in de vier grote steden. Dit resulteerde in onrust op de straattaximarkt van de vier grote steden; bedrijven daarbuiten zagen mogelijkheden om meer omzet te genereren. Het grotere aanbod

bood ruimte voor concurrentie met differentiatie in aanbod en tarieven. Concurrentie op prijs komt echter maar langzaam op gang. Het beleid op het terrein van marktwerking heeft dus wel gezorgd voor de juiste randvoorwaarden, naast toetreden komt uittreden ook regelmatig voor, maar is wat betreft de gewenste concurrentie nog onvoldoende effectief geweest. Dit heeft ook zijn effect op de kwaliteit en de tarieven.

Kwaliteit en tarieven

Vanuit het consumentenbelang wijzen we op het gelijk gebleven kwaliteitsoordeel. De beschikbaarheid van de taxi is toegenomen en het algemene oordeel over de taxi is net als voor de deregulering redelijk hoog. Minder gunstig voor de consument is dat de tarieven met meer dan de consumentenprijsindex, en daarmee het besteedbaar inkomen, gestegen zijn. Ondanks het toegenomen aantal ondernemers is er nog niet veel concurrentie op prijs of kwaliteit ontstaan. Dit komt doordat het voor consumenten in het straattaxivervoer veel moeite kost om de ondernemer met de beste prijs/kwaliteitsverhouding te vinden, terwijl hen daarvoor de tijd veelal ontbreekt. Voor individuele ondernemers is het daarom niet lonend om zich te onderscheiden met lagere prijzen of meer kwaliteit, omdat dit voor hen dan niet of nauwelijks leidt tot extra omzet.

Beoordeling hoofddoelstelling

Het taxigebruik uitgedrukt in reizigerskilometers is toegenomen met 20 procent. Deze stijging komt door een toename van de gemiddelde ritlengte. Het aantal gebruikers is afgenomen en dit heeft geleid tot een afname van het aantal ritten, vooral in de prijsgevoelige marktsegmenten. Het gebruik van de taxi in ritten is zowel bij de frequente gebruikers (heavy users) als de incidentele gebruikers (light users) afgenomen. Het vermoeden is dat enerzijds (de beeldvorming over) de kwaliteit en de hoge prijzen mensen weghouden en anderzijds de economische recessie hiervoor een verklaring is.

Wanneer we een onderscheid maken naar de vier grote steden en de rest van Nederland dan blijkt dat de daling van het taxigebruik zich vooral voordoet in de vier grote steden. Daar is er zowel een daling in het aantal ritten als in reizigerskilometers. Dat lijkt het gevolg van een combinatie van imago, economische ontwikkelingen en recessie. Voor de rest van Nederland geldt het algemene beeld dat het aantal reizigerskilometers is toegenomen en het aantal ritten afgenomen.

Door de groei van het aantal reizigerskilometers heeft de rol van de taxi in de totale mobiliteit zich enigszins kunnen handhaven of zelfs kunnen verbeteren. De genoemde afname van het aantal ritten heeft er toe geleid dat het taxigebruik geen bijdrage heeft kunnen leveren aan de relatieve afname van het autoverkeer. De beladingsgraad is sinds de deregulering wel licht verbeterd.

We concluderen dat de introductie van de nieuwe taxiwetgeving geleid heeft tot een grote turbulentie op de taximarkt. Er is veel meer in- en uitstroom van ondernemers gekomen. De verruimde vrijheden bieden ondernemers de mogelijkheid veel meer op de vraag in te spelen. Dit heeft landelijk gezien geleid tot een verbeterde beschikbaarheid in minder wagenuren.

Na de inhaalslag van de tarieven in 2000 zijn de tarieven in lijn met het kosten van vervoerdiensten gestegen. Dit was niet conform de verwachte tariefdaling maar wel in lijn met de ervaringen in het buitenland. De marktwerking heeft zichtbaar geleid tot een verandering van de taximarkt en lokt innovatief gedrag van de ondernemer uit. De resultaten zijn echter niet alleen maar positief.

In de vier grote steden heeft de marktverandering geleid tot flinke onrust onder de bestaande ondernemers. Ze waren bang dat hun omzet zou teruglopen door de komst van veel nieuwkomers op de markt. Met name door vraaguitval vanwege de tariefsverhogingen en een neergaande conjunctuur, en mede door de beschadiging van het imago, is de omzet in de vier grote steden daadwerkelijk afgenomen. Zowel de bestaande bedrijven als de nieuwkomers in het straatwerk ervaren een sterke druk op hun omzet. Buiten de vier grote steden is de ontwikkeling veel geleidelijker verlopen. De groei van de omzet heeft vooral plaatsgevonden bij de bedrijven die hoofdzakelijk contractvervoer verrichten.

Afsluiting

We concluderen dat het ingezette beleid de markt wel heeft opengebrouwen maar dat de resultaten voor een deel nog op zich laten wachten. De ontwikkeling van het taxigebied en van de prijs voor een taxirit zijn achtergebleven bij de verwachtingen. Gezien de teruggekeerde rust op de markt zal de kwaliteit van het taxiproduct de komende jaren kunnen verbeteren en kan daarmee het geschonden imago worden verbeterd. Zeker als het voor de consument gemakkelijker zal worden om in het standplaatsvervoer snel het aanbod te vinden dat past bij de individuele voorkeur, kan ook de gewenste concurrentie op prijs en kwaliteit op gang komen. Initiatieven zijn relatief laat in de gemonitorde periode op gang gekomen. Dit is ook in lijn met buitenlandse voorbeelden, die aangeven dat daarvoor een eerder zes tot acht dan vier jaar voor nodig is.

Het beleid heeft dus gezorgd voor een aantal gewenste veranderingen in de taximarkt, maar de bescheiden resultaten in termen van kwaliteit, tariefontwikkeling en financiële prestaties van de branche dienen de komende jaren beter te worden om van succesvol (langetermijn-)beleid te kunnen spreken.

1 Inleiding

Voor u ligt het eindrapport 1999-2003 van de monitor deregulering taxivervoer. Deze rapportage is opgesteld door TNS NIPO Consult en KPMG BEA, in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het rapport beschrijft de richting en omvang van geconstateerde ontwikkelingen in de taximarkt in de periode 1999-2003⁵. Daarnaast tracht het de gevonden ontwikkelingen⁶ te verklaren teneinde verslag te kunnen doen van de doeltreffendheid en de effecten in de praktijk van het nieuwe taxibeleid dat op 1 januari 2000 is ingevoerd. Dit eindrapport vormt de opmaat voor het verslag dat de minister medio 2004 aan de Eerste en Tweede Kamer zal toezenden.

Deze eindrapportage heeft betrekking op de ontwikkelingen in de periode 1999–2003. Het jaar 1999 was het referentiejaar, 2000 was het eerste jaar dat de nieuwe wet van kracht was. De conclusies zijn gebaseerd op ontwikkelingen in de taximarkt die aan de hand van een aantal onderzoeksinstrumenten in kaart zijn gebracht. Ter voorbereiding van de evaluatie is een serie inventariserende deelrapportages opgesteld, die verslag doen van de bevindingen op basis van de individuele onderzoeksinstrumenten.

Opbouw van de rapportage

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de achtergronden van de deregulering van de taxiwetgeving. Het schetst de situatie voorafgaand aan de deregulering, de doelen van de gewijzigde wetgeving en de maatregelen die daaruit voortvloeien en de actuele stand van zaken met betrekking tot de invoering van het voorgenomen maatregelenpakket. Ook beschrijft het de positie van de monitor in relatie tot de nieuwe wet. Hoofdstuk 3 bevat een nadere toelichting op de monitor. Het geeft aan hoe de gestelde doelen zijn vertaald in meetbare indicatoren en beschrijft de verschillende instrumenten die in het kader van de monitor worden ingezet. Hoofdstuk 4 bevat de belangrijkste waargenomen ontwikkelingen in de taximarkt, beschreven aan de hand van de gebruikte onderzoeksinstrumenten. Het gaat in op ontwikkelingen aan de vraag- en aanbodzijde van de markt en aan de kant van de (toezichthoudende) overheid. In hoofdstuk 5 gebruiken we de gevonden ontwikkelingen als basis voor evaluatie van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving.

⁵ De taxiwet geldt voor alle taxiondernemingen ongeacht het soort werk dat ze verrichten, te weten bel- en opstap- of contractwerk (zie bijlage 5 voor een begrippenlijst). De monitor besteedt aandacht aan alle bedrijven en type taxigebruik. De verwachting is echter dat de deregulering vooral impact heeft op de *straattaxi*markt. Om die reden besteedt de monitor op sommige punten meer aandacht aan het straatwerk.

⁶ Belangenorganisatie KNV taxi heeft een eigen onderzoek laten uitvoeren om de taxibedrijven in beeld te brengen. De resultaten van dit onderzoek zijn vervat in de uitgave “kerncijfers taxivervoer 2002”. Deze uitgave geeft branchecijfers weer voor het jaar 2002, maar geeft geen inzicht in trends en ontwikkelingen. Wanneer de cijfers in deze uitgave worden vergeleken met de cijfers uit de monitor, dan zien we voornamelijk overeenkomsten. Er is ook een aantal verschillen zichtbaar, waarbij de totale omzet en het aantal werknemers in de branche het meest opvallen.

2 Achtergronden

In dit hoofdstuk gaan we in op de achtergronden van de deregulering. De stappen via welke de nieuwe wet tot stand is gekomen en de doelen worden besproken in 2.1 en 2.2. In 2.3 komt de inhoud van de nieuwe wet aan bod. Bij die beschrijving houden we geen rekening met veranderingen die zijn opgetreden na 2000. Die komen aan bod bij de stand van zaken per eind 2003.

2.1 Situatie voorafgaand aan de deregulering

In 1988 trad de Wet personenvervoer (Wp) in werking. De Wp had naast het openbaar vervoer ook betrekking op het taxivervoer (onder andere). Doel van de Wp was (verdere) liberalisering en deregulering van het collectieve personenvervoer (inclusief het taxivervoer) te realiseren. Kernpunten van de Wp met betrekking tot taxi waren:

- Bestuurlijke taakverdeling: in de Wp werden de provincies als vergunningverlenende instanties aangewezen. Zij konden deze bevoegdheid overdragen aan een samenwerkingsverband van gemeenten⁷;
- Capaciteitsbeleid: de verantwoordelijkheid voor het uitgeven van vergunningen lag bij de 27 vergunningverleners (provincies en samenwerkende gemeenten). Als belangrijkste criteria bij de uitgifte hanteerden zij de aanwezige vervoersbehoefte en de mogelijkheid tot rendabele exploitatie;
- Tarievenbeleid: binnen een taxiregio golden verplichte uniforme tarieven, opgebouwd uit een vaste eerste aanslag, een kilometerprijs, een wachttarief en een voorgeschreven snelheid waarbij de tariefmeter omschakelt van kilometerprijs naar wachttarief en andersom. De tarieven werden jaarlijks vastgesteld door de vergunningverleners⁸;
- Kwaliteitsbeleid: het kwaliteitsbeleid bestond uit drie onderdelen, te weten kwaliteitseisen aan de ondernemer, de chauffeur en het voertuig. Voor een ondernemer golden vooral de eisen van vakbekwaamheid en betrouwbaarheid. Bovendien diende hij of zij 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar te zijn. Voor de chauffeur was een geneeskundige verklaring vereist. Daarnaast hadden vergunningverleners de mogelijkheid aanvullende eisen te stellen. Voor het voertuig gold dat deze – naast de APK - door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) als taxi moest worden goedgekeurd (veiligheidsaspecten);
- Vervoergebieden: een taxivergunning werd verleend voor één vervoergebied. Buiten dit gebied was het voor de vergunninghouder verboden reizigers op te nemen, tenzij deze rit was besteld bij het kantoor van de vervoerder;

⁷ Zoals bedoeld in artikel 2 van de Wet gemeenschappelijke regelingen.

⁸ Dit gebeurde meestal op basis van advies van onderzoeksbureau NEA.

- Controle en handhaving: controle en handhaving van de regels was een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de vergunningverlener, de politie en de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW)⁹.

De met de invoering van de Wp beoogde effecten bleven naar de mening van het Kabinet echter uit. De liberalisering en deregulering werd deels tenietgedaan door de vaak gedetailleerde en restrictieve wijze waarop de 27 vergunningverleners invulling gaven aan hun bevoegdheden en verordeningen. Volgens het Kabinet werd de ondernemersvrijheid beperkt en kwamen de gewenste vormen van concurrentie (en daarmee afstemming van vraag en aanbod) onvoldoende van de grond. In de praktijk bleek de uitwerking van de Wp vooral gericht te zijn op het bieden van continuïteit voor de zittende taxiondernemers, was toetreding in de straattaximarkt moeilijk en werd aldus het aanbod gerantsoeneerd, waardoor de belangen van de consument onvoldoende werden behartigd. Taxiondernemers waren vaak meer gericht op de eisen van de vergunningverlenende overheid en op omzetbehoud dan op het bereiken van nieuwe klantgroepen en het realiseren van productinnovaties.

Enkele jaren na de invoering van de Wp constateerde het Kabinet dan ook dat de aansluiting tussen vraag en aanbod op de taximarkt nog steeds te kort schoot. De taxi slaagde er onvoldoende in om in te spelen op de veranderende vraag en nieuwe markten aan te boren. Bovendien was er sprake van een stagnerende markt aan de aanbodzijde. Doordat zittende bedrijven onder de bestaande regelgeving werden beschermd, bleef de gewenste concurrentie uit. Verder onstond in aanbod van ondernemersvergunningen (of het gebruik ervan in combinatie met de aansluiting bij een taxicentrale) in de praktijk een zekere schaarste. De marktwaarde van de ondernemersvergunningen stond in geen verhouding met de kostenstructuur van de branche. Het Kabinet achtte de rol van de taxi in de personenmobiliteit – ondanks een groeiend gebruik - nog steeds te beperkt.

Al medio 1992 was binnen het ministerie van Verkeer en Waterstaat de evaluatie van de Wp gestart¹⁰. Uit deze evaluatie bleek onder andere dat de wet- en regelgeving niet was toegesneden op de vervaging van de traditionele grenzen tussen taxivervoer en openbaar vervoer. Beide vervoersvormen werden geacht een belangrijke bijdrage te leveren aan het realiseren van de toenmalige SVV II¹¹-doelstellingen gericht op verbetering van de leefbaarheid en bereikbaarheid en het terugdringen van de congestie. Dit vroeg om een nieuwe marktorientatie, waarbij de grenzen tussen collectief openbaar vervoer (trein, metro, tram en bus) en individueel openbaar vervoer (taxi) vervagen.

Er waren dus twee belangrijke aanleidingen om het taxibeleid te herzien: de Wp had niet gebracht wat werd beoogd en de herziening van het openbaar vervoerbeleid die een sterkere

⁹ Vanaf 1 juli 2001 is de toenmalige RVI opgegaan in de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW). In de rapportage spreken we over IVW. De controle en handhaving van de taxi's vallen onder de divisie vervoer. Binnen deze divisie is wederom een splitsing aanwezig, waarbij de sector marktordening vooraf controle uitoefent en de sector handhaving repressief werkt.

¹⁰ Evaluatie van de Wet Personenvervoer, Tweede Kamer, 1993-1994, 23 400 XII, nr. 47.

¹¹ Structuurschema Verkeer en Vervoer II.

rol van de taxi vereiste. Reden voor het Kabinet om eind 1996 te komen met een voorstel voor een nieuw taxibeleid (*Naar een klantgericht taxivervoer*). Aan dit beleidsvoorstel was een langlopend traject van evaluatie, adviesaanvragen en adviezen, onderzoek en overleg vooraf gegaan. Het begon met de eerder genoemde evaluatie van de Wp. Eén van de conclusies van deze evaluatie was dat nader onderzoek wenselijk was naar een meer afstandelijke rol van de overheid in de taxisector. Daarop werd in maart 1994 een adviesaanvraag gedaan aan de Raad voor Verkeer en Waterstaat. In november 1994 bracht de Raad het advies *Taxi, taxi....* uit, waarin zij voorstellen deed gericht op liberalisering van de taximarkt, met name ten aanzien van het capaciteits- en tarievenbeleid. Daarnaast bracht in de zomer van 1995 de MDW¹²-werkgroep Jonker haar advies *Taxi naar de toekomst* uit. Dit advies had betrekking op de vraag of de bestaande regulering van het taxivervoer nog paste binnen de doelstellingen van het toenmalige verkeer- en vervoerbeleid. De werkgroep Jonker was van oordeel dat het taxibeleid (vergaand) gedereguleerd diende te worden. Het Kabinet heeft in een brief aan de Tweede Kamer kenbaar gemaakt zich in grote lijnen te kunnen vinden in de bevindingen en aanbevelingen van de werkgroep Jonker¹³. Het Kabinet gaf in die brief ook aan dat zij, voordat zij tot een definitief standpunt zou komen eerst in overleg wilde treden met de taxibranche. De periode sinds de zomer van 1995 is daarna benut om aanvullend onderzoek te doen naar de stand van zaken in de taxibranche en de invoeringsaspecten van de beleidsherziening. Ook is intensief overleg gevoerd met de taxibranche en bestuurders van decentrale overheden. Dit alles heeft ertoe geleid dat op 13 december 1996 het kabinetsstandpunt '*Naar een klantgericht taxivervoer*' aan de Tweede Kamer werd aangeboden. Na een langdurige periode van uitgebreide discussie, zowel binnen de Kamer als daarbuiten, stemde de Tweede Kamer in grote lijnen in met het kabinetsstandpunt en op 7 december 1999 werd de gewijzigde Wet personenvervoer waarin het nieuwe taxibeleid is opgenomen door de Eerste Kamer aanvaard¹⁴. Op 1 januari 2000 trad de nieuwe wet in werking.

2.2 Doelen van de nieuwe wetgeving

Het Kabinet had bij het nieuwe taxibeleid een eindbeeld voor ogen van een optimaal functionerende, dynamische taximarkt. In dit gedeelte verwoorden we de gestelde doelen. Doordat het eenvoudiger wordt om toe te treden tot de taximarkt ontstaat er meer concurrentie en worden ondernemers geprikkeld om met nieuwe producten in te spelen op de steeds wijzigende wensen van de consument. Door kwaliteits- en prijsdifferentiatie wordt de keuzemogelijkheid van de consument vergroot en spreekt het taxiproduct meer mensen aan. Er ontstaan vanuit de branche samenwerkingsverbanden om voor de consument 24-uurs beschikbaarheid te realiseren en naast de traditionele straattaxi ontstaat ruimte voor diverse

¹² Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit, een interdepartementale operatie die als doel heeft de dynamiek in de Nederlandse economie te bevorderen.

¹³ Brief van de minister van Verkeer en Waterstaat aan de Tweede Kamer d.d. 11 juli 1995 (Kamerstuk 1994-1995, 24 036, nr. 9).

¹⁴ De taxibranche heeft zich steeds verzet tegen de deregulering. Zij gaf in deze discussie aan voorkeur te hebben voor een invoeringstraject met go/no go momenten (het 'vijfde scenario'). Het Kabinet heeft na overweging van deze optie afgezien.

vormen van dienstverlening, waaronder deeltaxi's. Het gebruik van de taxi, zowel als hoofdtransportmiddel als in het voor- en natransport neemt toe. Op het platteland en in de middelgrote steden vervult de taxi (als CVV¹⁵) een belangrijke en efficiënte rol als vervanging van en aanvulling op het reguliere openbaar vervoer. De groei van het taxivervoer draagt, naast het realiseren van meer keuzemogelijkheden voor de consument ook bij aan het verminderen van het individuele autogebruik en de bestrijding van de congestie.

Om dit eindbeeld te kunnen realiseren, heeft het Kabinet in 1996 een aantal concrete beleidsdoelstellingen geformuleerd. Hoofddoelstelling van dat nieuwe taxibeleid was het versterken van de rol van de taxi in de personenmobiliteit. Daarbij ging het om:

- een absolute toename van het taxigebruik;
- een relatieve toename van het taxigebruik ten opzichte van de overige modaliteiten, met name de auto;
- een toename van de bezettingsgraad, ofwel een stijging van het aandeel beladen kilometers.

Naast deze hoofddoelstelling werden twee subdoelstellingen onderscheiden, te weten verdere integratie van de taxi in de vervoersketen en bevordering van marktwerking en concurrentie. De eerste subdoelstelling heeft betrekking op de verdere integratie van taxivervoer en traditioneel openbaar vervoer. De tweede subdoelstelling weerspiegelde het vertrouwen van de overheid in marktwerking en concurrentie als aanjagers van een optimale afstemming tussen vraag en aanbod op de taximarkt. Marktwerking vervulde in dit proces een instrumentele rol, maar wel een cruciale. Daarom is bevordering van de marktwerking als een aparte subdoelstelling geformuleerd.

De gevolgde taxidoelstellingen zijn gebaseerd op het SVV II beleid zoals dat in 1993 is vastgesteld. Naar verwachting zal in 2004 het nieuwe verkeer- en vervoersbeleid (Nota Mobiliteit) in werking treden. Met betrekking tot taxi komt de nadruk te liggen op "meer marktwerking door versterking van de onderlinge concurrentie, gericht op een kwalitatief hoogwaardiger aanbod". Verder komt de nadruk te liggen op zelfregulering door markt(partijen). Wel wil de overheid voorzien in een basis kwaliteit en eerlijke concurrentieverhoudingen. Deze verschuiving in de doelstelling kan ook consequenties hebben voor de waardering van de resultaten aan de hand van de weging van de elf indicatoren aan het slot van hoofdstuk 5.

¹⁵ Collectief vraagafhankelijk vervoer.

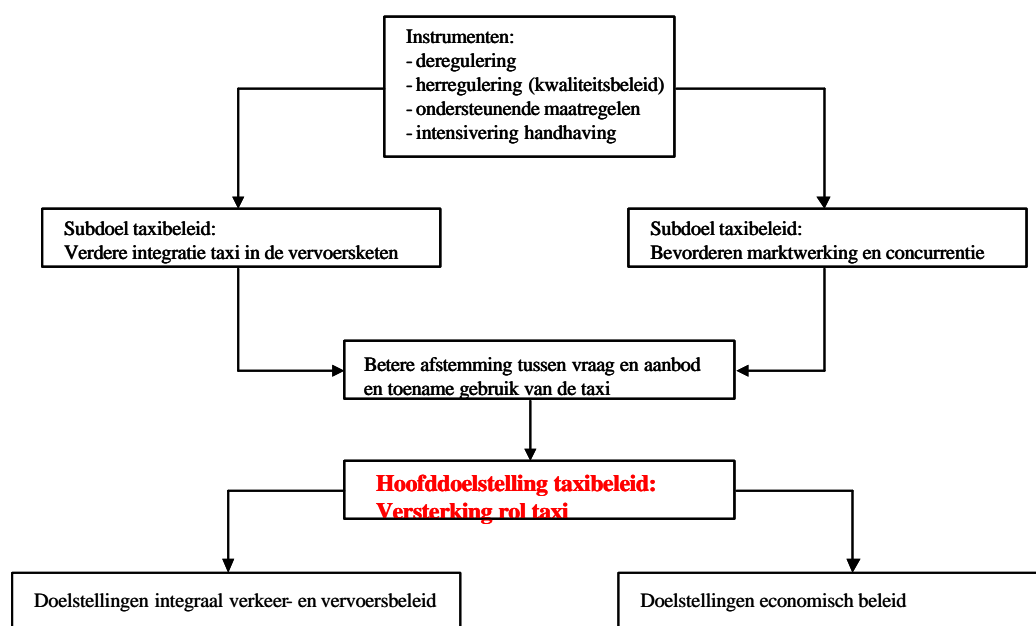
2.3 De nieuwe wetgeving

Het nieuwe taxibeleid bestaat uit vier elementen:

- deregulering;
- verbeteren van de wet- en regelgeving (herregulering);
- ondersteunende (flankerende) maatregelen;
- intensivering van de controle en handhaving.

Het volgende figuur maakt duidelijk hoe de instrumenten en doelstellingen van het nieuwe taxibeleid zich tot elkaar verhouden.

2 / Instrumenten en doelstellingen van het nieuwe taxibeleid



bron: taxi naar de toekomst

De Tweede Kamer heeft ervoor gekozen de deregulering stapsgewijs in te voeren. Zij heeft een invoeringsscenario vastgesteld met de volgende kenmerken:

- invoering van de beleidsvoorstellen vindt plaats in drie fasen, te weten vóór 1 januari 2000, per 1 januari 2000 en 1 januari 2002;

- prioriteit wordt gegeven aan de invoering van die beleidsmaatregelen die een fundament moeten vormen voor de daarop volgende maatregelen, namelijk het aanscherpen van de kwaliteitseisen en het intensiveren van de handhaving;
- invoering van de landelijke chauffeurspas om de herkenbaarheid van de chauffeur voor de consument te vergroten (kwaliteitsbeleving);
- het capaciteitsbeleid wordt geleidelijk afgebouwd;
- ook het tariefbeleid wordt geleidelijk afgebouwd;
- op een aantal momenten in het invoeringstraject worden de effecten van het beleid (met behulp van een monitoringsysteem) vastgesteld.

Afgezien van de aanloopperiode (zie voetnoot 11) is op 1 januari 2000 het implementatietraject van de deregulering ingegaan. Daarmee is een aantal van de door het Kabinet beoogde maatregelen van kracht geworden. In het vervolg van deze paragraaf beschrijven we voor de belangrijkste onderdelen van de nieuwe taxiwetgeving het voorgenomen invoeringstraject zoals dat voor 2000 bestond. We gaan achtereenvolgens in op het capaciteitsbeleid, het tariefbeleid, het kwaliteitsbeleid, de indeling in vervoergebieden, het bestuurlijk niveau van het vergunningenbeleid en controle en handhaving. Als laatste onderdeel bespreken we de flankerende maatregelen.

2.3.1 Capaciteit

Voorgenomen invoeringstraject

Voor de uitvoering van het capaciteitsbeleid stonden de decentrale overheden in het verleden drie middelen ter beschikking: ondernemersvergunningen, vergunningbewijzen per taxivoertuig¹⁶ en een capaciteitstoets bij toetreding en uitbreiding. Door het stellen van toetredingseisen konden zij het aanbod (de capaciteit) op de taximarkt reguleren. Het Kabinet is van mening dat een dergelijke marktbeperking niet in het belang van de consument is. Het bestaande capaciteitsbeleid wordt daarom in drie fasen afgebouwd:

- tot 2000 blijft het bestaande capaciteitsbeleid van toepassing. De taken en verantwoordelijkheden van de 27 vergunningverstrekkers worden per 1 januari 2000 overgedragen aan het Rijk;
- in de periode 2000-2002 is er sprake van een tijdelijk capaciteitsbeleid voor toetredende ondernemers. De regionale capaciteitsregels worden vervangen door een landelijke (minimum-) afgiftenorm¹⁷. Vanaf 2000 is het mogelijk het aantal vergunningen en vergunningbewijzen, zowel landelijk als per gebied, aanzienlijk te verhogen;
- met ingang van 2000 vervalt de 24-uursverplichting;
- met ingang van het jaar 2002 zullen de bestaande capaciteitsregels volledig komen te vervallen, inclusief de daaraan gekoppelde vervoergebieden.

¹⁶ Een vergunningbewijs is een bewijs waarmee je kunt aantonen dat je vergunninghouder bent. In elk taxivoertuig dient een vergunningbewijs zichtbaar voor de klant aanwezig te zijn. In de oude wet was een vergunningbewijs gekoppeld aan één bepaald voertuig. In de nieuwe wet is deze koppeling vervallen.

¹⁷ Nieuwe toetreders moeten kunnen aantonen dat zij minimaal fl 50.000 per voertuig per jaar omzetten en dat zij de taxi minimaal 390 uur per kwartaal inzetten.

Stand van zaken per eind 2003

Vanaf 1 januari 2000 is het capaciteitsbeleid gecentraliseerd. De sector Marktordening van de IVW is nu verantwoordelijk voor het verstrekken van ondernemersvergunningen en daarmee voor de capaciteit op de taximarkt. Daarmee is er sprake van een landelijk uniforme afgiftenorm. Ondernemers kunnen vanaf 1 januari 2000 een aanvraag indienen voor een nieuwe, door de IVW verstrekte vergunning. Voor ondernemers die al vóór 2000 actief waren op de taximarkt en tussen 1 januari 2000 en 1 januari 2001 bij de IVW een aanvraag hebben ingediend, gold een overgangsregeling¹⁸. Deze regeling houdt in dat de ondernemer met zijn oude vergunning en een bewijs van zijn aanvraag ook na 1 januari 2001 taxivervoer mag blijven verrichten, totdat er door de IVW een beslissing is genomen over de aanvraag. Het kunnen aantonen van vakbekwaamheid, betrouwbaarheid en inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is voldoende voor het verkrijgen van een nieuw centraal afgegeven vergunning. Voor nieuwe toetreders gold naast bovenstaande eisen de eerder genoemde capaciteitstoets¹⁹. Bovendien moeten zij fl. 1.400,- (635,- euro) leges voldoen, iets waarvan bestaande ondernemers zijn vrijgesteld indien er geen ingrijpende wijzigingen in hun bedrijfsvoering hebben plaatsgevonden. Het aantal vergunningbewijzen wordt beperkt tot het aantal auto's waarover de vergunninghouder duurzaam beschikking heeft.

Per 1 januari 2002 verviel ook de capaciteitstoets en vervoergebieden aangezien de evaluatie de Minister geen aanleiding gaf die nog langer te hanteren. De afbouw van het capaciteitsbeleid verloopt daarmee volgens plan.

2.3.2 Tarieven

Voorgenomen invoeringstraject

Het vroegere, gereguleerde tariefbeleid maakte het taxiondernemers onmogelijk naast de kwaliteit van hun product ook de prijs te gebruiken om in te spelen op de wensen van de consument. Daarom heeft het Kabinet er voor gekozen het bestaande tariefbeleid in 2 fasen af te bouwen:

- in de periode 2000-2002 is sprake van één landelijk geldend maximumtarief waaronder geconcurrereerd kan worden. Het maximumtarief is bedoeld ter bescherming van de consument omdat ervaringen in het buitenland hebben geleerd dat het vrijgeven van tarieven kan leiden tot aanzienlijke tariefstijgingen. De tarieven dienen voor de klant zichtbaar op/in het voertuig te zijn aangebracht. Chauffeurs mogen niet over de prijs onderhandelen;
- vanaf 1 januari 2002 zal er sprake kunnen zijn van vrije prijsvorming, mits de evaluatie niet in een andere richting wijst.

¹⁸ Doel van deze overgangsregeling was het aantal (illegale) pachtconstructies terug te dringen en 'nieuwe' ondernemers in staat te stellen aan de eis van vakbekwaamheid te voldoen.

¹⁹ De capaciteitstoets geldt ook voor bestaande ondernemers die een extra vergunning wensen buiten hun eigen taxiregio.

Stand van zaken per eind 2003

Op 1 januari 2000 vervielen de tarieven zoals die waren voorgeschreven door de decentrale vergunningverleners. Alle tariefcomponenten kennen een hogere prijs in vergelijking met 1999. Vanaf 2000 is er een landelijk geldend maximumtarief waaronder ondernemers zelf hun tarieven kunnen bepalen. Hieronder tonen we de ontwikkeling van het maximumtarief van 1999 tot en met 2003.

3 / Ontwikkeling maximumtarief 1999-2003 (in euro)

Component / jaar	1999 ²⁰	2000	2001	2002	2003
<i>T/m 4 personen</i>					
Starttarief	2,46	4,40	4,61	4,79	5,12
Tarief per kilometer	1,42	1,63	1,75	1,81	1,94
Wachttarief per uur	22,79	27,77	29,59	30,76	32,87
<i>5 t/m 8 personen</i>					
Starttarief	4,92	7,19	7,51	7,81	8,33
Tarief per kilometer	1,67	1,91	2,02	2,10	2,23
Wachttarief per uur	23,65	27,77	29,59	30,76	32,87

Ondernemers zijn niet verplicht alledrie de onderdelen van het maximumtarief over te nemen. Het is zelfs mogelijk op een onderdeel een hogere prijs te berekenen dan het maximumtarief, mits dan op een ander onderdeel een lagere prijs wordt berekend. Zolang maar voor elke rit geldt dat het totaalbedrag (“optelsom”) dat de klant moet betalen onder de rekensom van de 3 onderdelen van het maximumtarief blijft. Het nachttarief is formeel afgeschaft. Ondernemers zijn vrij toch een nachttarief te hanteren, mits ook dit maar onder het sombedrag van het maximumtarief blijft. Voor verdere informatie verwijzen we naar paragraaf 4.4 waar met een aantal standaardritjes gerekend is.

In het najaar van 2001 heeft de Minister besloten de volledige afbouw van het tariefbeleid voorlopig op te schorten tot het moment dat ook het maximumtarief wordt afgeschaft. De redenen hiervoor waren de sterke stijging van de tarieven in de periode na invoering van de nieuwe regels en het belang dat de Minister hecht aan consumentenbescherming. Eind 2003 heeft de Minister besloten de maximumtarieven voor 2003 ook voor 2004 te laten gelden.

2.3.3 Kwaliteit

Voorgenomen invoeringstraject

In een geliberaliseerde taximarkt is naar de mening van het Kabinet extra aandacht nodig voor de kwaliteit van het geboden product. Buitenlandse ervaringen²¹ met deregulering van

²⁰ Gebaseerd op een gemiddelde van de decentraal gehanteerde maximumtarieven.

de taximarkt onderstrepen de wenselijkheid van scherp toezicht op de resterende regelgeving. Zeker gezien de wens om de kwaliteit van het taxivervoer te verbeteren hecht het Kabinet er aan bepaalde minimum kwaliteitseisen te blijven stellen. Het betreft kwaliteitsregels ten aanzien van de taxiondernemer, de chauffeur en het voertuig. De minimum kwaliteitseisen zijn:

- de ondernemer dient met ingang van 2001 te beschikken over een door de IVW afgegeven ondernemersvergunning of over een oude vergunning en een bewijs van aanvraag van de nieuwe vergunning. Ook dient hij of zij aan betrouwbaarheids- en vakbekwaamheidseisen conform de nieuwe wet- en regelgeving te voldoen. De mogelijkheid een bewijs van bekwaamheid te verkrijgen op grond van slechts ervaring in het leidinggeven in een taxionderneming is vervallen per 1 juli 2001;
- de chauffeur dient met ingang van 1 januari 2000 te beschikken over een chauffeurspas of een ontvangstbevestiging van zijn aanvraag. Deze wordt verstrekt bij het kunnen overleggen van een verklaring omtrent gedrag, een geneeskundige verklaring en een kopie van het rijbewijs en een pasfoto. Aanvragen voor een chauffeurspas konden reeds vanaf 1 oktober 1999 worden ingediend;
- evenals voorheen dienen taxivoertuigen te beschikken over een door de RDW afgegeven keuringsbewijs. Bovendien dienen taxivoertuigen vanaf 1 december 2000 te zijn voorzien van door de RDW verstrekte blauwe kentekenplaten. Op termijn wordt ook het kentekenbewijs vernieuwd. Doelstelling van deze maatregel is de herkenbaarheid van taxi's voor de consument te vergroten, illegaal taxivervoer makkelijker herkenbaar te maken en betrouwbare registratie bij de belastingdienst (BPM-teruggave) te faciliteren.

Stand van zaken per eind 2003

In de periode 2000-2003 heeft de divisie vervoer (sector marktordening) van IVW in totaal meer dan 7.000 aanvragen voor een ondernemingsvergunning ontvangen. Daarnaast heeft de IVW vanaf oktober 1999 tot eind 2003 ruim 90.000 aanvragen voor chauffeurspassen gekregen. De verwerking van aanvragen is, na de verwerking van de hausse van aanvragen uit 1999 en 2000, in de periode 2001-2003 goed verlopen. Voor verdere informatie: zie paragraaf 4.3.1.

Het ministerie is voornemens per 1 juli 2004 een vakbekwaamheids eis toe te voegen aan de eisen voor het verkrijgen van een chauffeurspas. Hiertoe dient een getuigschrift overlegd te worden. De eisen die gesteld worden hebben betrekking op stratenkennis, rijgedrag en impliciet op kennis van de Nederlandse taal om dat het examen in die taal wordt afgenomen. Chauffeurs met aantoonbaar meer dan drie jaar ervaring in de taxibranche krijgen ontheffing.

Daarnaast heeft de brancheorganisatie KNV taxi in april 2004 een landelijk keurmerk geïntroduceerd. Bedrijven die voldoen aan gestelde normen op het gebied van onder meer veiligheid, comfort en imago kunnen zich aanmelden voor het certificaat Keurmerk Taxibedrijf. Het onafhankelijke instituut Kiwa Certifications bewaakt in hoeverre taxi's aan het keurmerk voldoen.

²¹ Taxi in het buitenland, AVV, 2002.

2.3.4 Vervoergebieden

Voorgenomen invoeringstraject

Met het oog op maximale ondernemersvrijheid, effectieve inzet van aanbod en het opheffen van het capaciteitsbeleid vervallen per 1 januari 2002 de huidige vervoergebieden of taxiregio's. Vanaf dat moment is Nederland te zien als één vervoergebied en worden alleen nog maar landelijke vergunningen afgegeven. Deze marktverruiming kan de efficiëntie in de taxibranche ten goede komen doordat het chauffeurs vrij staat overal (dus ook buiten hun vroegere eigen vervoergebied) klanten op te pikken en daarmee hun beladings- en bezettingsgraad²² te verhogen.

Stand van zaken per eind 2003

Het opheffen van de vervoergebieden verloopt volgens plan en is zoals gepland ingegaan per 1 januari 2002. Tot die tijd was er sprake van vervoergebieden. Nu geldt Nederland de facto als één vervoergebied. Tot 2002 werden ondernemersvergunningen afgegeven voor een bepaald vervoergebied. Ook de regels omtrent het oppikken van klanten buiten het eigen (voormalig) vervoergebied waren nog van kracht, evenals het voorschrift dat binnen het eigen vervoergebied het gebruik van de taxameter verplicht was²³. Wel was het voor ondernemers mogelijk ondernemersvergunningen te verkrijgen voor andere dan hun eigen vervoergebied. In dat geval dienden zij aan de minimum afgiftenorm te voldoen (zie paragraaf 2.3.1, voetnoot 17).

2.3.5 Bestuurlijk niveau vergunningenbeleid

Voorgenomen invoeringstraject

De uitgifte van vergunningen (ondernemersvergunning en vergunningbewijs) is per 1 januari 2000 door de huidige vergunningverleners overgedragen aan de sector Marktordening van de IVW. Daarmee verdwijnen de verschillen in marktregulering zoals die tussen verschillende gebieden bestonden. Door de uniforme regelgeving en behandeling wordt de marktordening transparanter en rechtvaardiger.

Stand van zaken per eind 2003

De overgang is verlopen zoals gepland. De formele rol van de decentrale overheden met betrekking tot het taxibeleid beperkt zich tot politietaken (controles) en de ruimtelijke inrichting (taxistandplaatsen). Wel vindt er overleg plaats tussen de instanties en de branche.

²² De beladingsgraad is het aantal betaalde (beladen) kilometers in relatie tot het totaal aantal kilometers. De bezettingsgraad is het gemiddeld aantal klanten dat tijdens de beladen kilometers in het voertuig zit.

²³ Klanten oppikken buiten het eigen vervoergebied was uitsluitend toegestaan als de rit op het kantoor van de taxiondernemer is aangevraagd. Ten aanzien van de taxameter geldt thans dat deze altijd in het voertuig aanwezig moet zijn en deze moet worden gebruikt. Het staat taxiondernemers wel vrij om voor dienstverlening met de klant een tarief af te spreken. Voorwaarde hiervoor is dat het tarief gelijk of lager is dan het bedrag op de taxameter.

De centralisering van de bevoegdheden die samenhangen met het nieuwe taxibeleid verloopt organisatorisch volgens plan. In de uitvoering (vooral bij vergunninguitgifte) was begin 2000 enige vertraging opgelopen (zie paragraaf 2.3.3.), welke eind 2000 vrijwel was weggewerkt. In Amsterdam en Rotterdam hebben de gemeente in 2003 de mogelijkheden verkend om extra eisen te stellen aan taxibedrijven. In Amsterdam is besloten per 1 maart 2004 de nieuwe regeling ontheffing medegebruik tram- en busbanen te introduceren. Chauffeurs moeten daarvoor voldoen aan aanvullende eisen, waaronder stratenkennis. In Rotterdam was in 2003 besloten voor de invoering van een lokaal keurmerk voor de taxi. Toen bleek dat het landelijke keurmerk van de grond kwam, is bij dat initiatief aansluiting gezocht.

2.3.6 Controle en handhaving

Voorgenomen invoeringstraject

Het Kabinet heeft er met het dereguleringsbeleid voor gekozen de regels te versoepelen en te verhelderen en tegelijkertijd de resterende, noodzakelijke regels strikter te handhaven door intensivering van de controle. Hier ligt een duidelijke relatie met het kwaliteitsbeleid. Om de veiligheid van de consument te waarborgen en een kwaliteitsverbetering te bewerkstelligen is een strenge en rechtvaardige controle nodig op de naleving van de gestelde kwaliteitseisen. Daarnaast dient oneerlijke concurrentie door ondernemingen die zich (deels) aan de regels onttrekken te worden bestreden. Deze taak wordt belangrijker naar mate er sprake is van meer marktwerking. Controle en handhaving van de regelgeving wordt door het Kabinet gezien als één van de kerntaken van de overheid. Binnen de sector Handhaving van de IVW is hiervoor een apart onderdeel opgericht met 24 inspecteurs op het gebied van taxi.

Stand van zaken per eind 2003

De sector Handhaving van de IVW heeft haar controle op de naleving van de regels geïntensiveerd. Bij de controle- en communicatieactiviteiten besteedt zij veel aandacht aan naleving van de *nieuwe* regels onder andere op het gebied van ondernemersvergunningen en chauffeurspassen. Mede op initiatief van de IVW zijn landelijk dekkende handhavingsplatforms opgericht waarin politie, OM, het UVW-GAK en andere bijzondere opsporingsdiensten zijn vertegenwoordigd met het doel informatie en deskundigheid uit te wisselen.

Er is sprake van een intensivering van de controle activiteiten. Door het ontbreken van concrete streefcijfers en termijnen kan echter niet worden vastgesteld of het tempo van de intensivering aansluit bij wat het Kabinet voor ogen had.

2.3.7 Flankerende maatregelen

Voorgenomen invoeringstraject

Bij de voorbereiding van de Wet personenvervoer deregulering taxi is voorgenomen deze vergezeld te doen gaan van een aantal flankerende maatregelen. Het gaat daarbij om maatregelen ten aanzien van:

- infrastructuur: aanpassing standplaatsen door gemeentelijke overheden zodat taxi's onafhankelijk van elkaar kunnen wegrijden en waar mogelijk het toestaan van gebruik van busbanen;
- fiscale faciliteiten: invoering van fiscale mogelijkheden door het ministerie van Financiën die de concurrentiepositie van de taxi stimuleren. De voorziene fiscale mogelijkheden zijn:
 - teruggave BPM in één keer over taxivoertuigen;
 - versnelde afschrijving van bedrijfswaarde en materieel, vooral met het oog op de aanzienlijke bedragen die in het verleden zijn betaald bij de overname van vergunningen;
 - investeringsimpuls bij aanschaf boordcomputers;
- boordcomputer (inclusief printer, betaalsysteem en inbouwkosten): ondersteuning door het ministerie van Verkeer en Waterstaat bij verdere ontwikkeling en toepassing;
- klachten- en geschillencommissie: ondersteuning door het ministerie van Verkeer en Waterstaat bij vormgeven lokale centrale geschillencommissies door de taxibranche;
- chipkaart: ondersteuning door het ministerie van Verkeer en Waterstaat bij verdere ontwikkeling en toepassing van nieuwe registratie- en betaaltechnologie in de taxibranche.

Deze maatregelen zijn voor een deel randvoorwaardelijk van aard. Dat wil zeggen dat ze nodig zijn om de deregulering te doen slagen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het aanpassen van de standplaatsen zodat de klant daadwerkelijk kan kiezen welke taxi hij of zij neemt. Daarnaast zijn er maatregelen die tot doel hebben de voorziene ontwikkelingen te versterken. Zo zal invoering van klachtencommissies de basiskwaliteit van het taxiproduct ten goede komen. Met de flankerende maatregelen beoogt het Kabinet de marktontwikkeling te stimuleren en de kans op ongewenste effecten als gevolg van de beleidswijzigingen te minimaliseren.

Stand van zaken per eind 2003

Enkele constatering omtrent de aanpassingen zijn:

- volgens de opgave van de gemeenten voldoen hun taxistandplaatsen aan de mogelijkheid dat taxi's onafhankelijk van elkaar weg kunnen rijden. In hoeverre de aanpassingen voldoende zijn om de doelstelling van vrije keuze voor de consument te realiseren, komt in paragraaf 4.4 aan de orde. Het aantal busbanen waarop taxi's worden toegestaan is in de periode 2000-2003 niet of nauwelijks toegenomen en blijft beperkt;

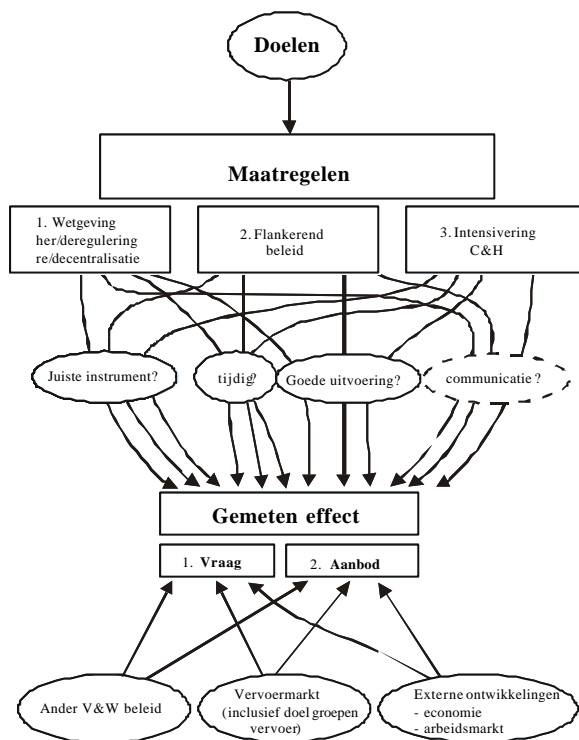
- de fiscale faciliteiten zijn beschikbaar en worden gebruikt. Gedetailleerd inzicht in de omvang van het gebruik ontbreekt echter, aangezien de Belastingdienst deze gegevens niet centraal beheert;
- de ontwikkeling en invoering van de boordcomputer is gezien ook de Europese ontwikkelingen met de taximeters een lastig traject. De invoeringsdatum van deze voorziening is vooralsnog onduidelijk;
- klachtenregelingen zijn per 1 januari 2001 verplicht, maar de meeste grotere taxicentrales kenden in 2000 al klachtencommissies. De Minister heeft er inmiddels voor gekozen om een klachtenregeling per bedrijf te verplichten en daarnaast aansluiting bij een geschillencommissie te verplichten;
- er is een model klachtenregeling aan de branche beschikbaar gesteld;
- uit het consumentenonderzoek blijkt dat de chipkaart in de taxibranche nog nauwelijks als betaalmiddel wordt gebruikt.

Al met al kunnen we stellen dat de invoering van de flankerende maatregelen op gang is gekomen. Maar aangezien deels andere partijen verantwoordelijk zijn en een concreet invoeringsplan voor deze maatregelen ontbreekt, is niet goed vast te stellen of de invoering van alle maatregelen volgens plan verloopt.

2.4 De rol van de monitor

In de nieuwe wetgeving is vastgelegd dat binnen 18 maanden na inwerkingtreding van de wet, dat wil zeggen vóór 1 juli 2001, de minister aan de Staten-Generaal verslag zou doen van de doeltreffendheid en effecten van de nieuwe wet in de praktijk. Het eindrapport 1999-2000, dat in mei 2001 is verschenen, heeft daartoe gediend. In het algemeen overleg met de Minister, naar aanleiding van die rapportage, is vastgehouden aan een volgende bespreking medio 2004. De Minister doet dan opnieuw verslag aan de Staten-Generaal, waarbij het verslag zich zal richten op alle vanaf 1 januari 2000 doorgevoerde maatregelen. Om deze verslagen te baseren op feitelijkheden wordt gedurende de periode 1999 tot en met 2003 jaarlijks een monitor uitgevoerd. Daarmee komt de minister tevens tegemoet aan de wensen van de taxibranche om in de beginperiode van de nieuwe wet 'de vinger aan de pols te houden'.

De monitor heeft een tweeledig doel. In de eerste plaats dient het de richting en omvang van de ontwikkelingen in de taximarkt te beschrijven. In de tweede plaats dient het de gevonden ontwikkelingen te verklaren teneinde periodiek verslag te kunnen doen van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving. Hierbij gaat het om evaluatieve activiteiten, waarbij de gemeten effecten in relatie worden gebracht met de doelstellingen van het dereguleringsbeleid en overige maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen die raakvlakken hebben met en invloed kunnen hebben op de taximarkt. Het volgende figuur bevat een schematisch overzicht van het conceptuele kader waarbinnen de monitor plaats vindt.



De uitvoering van de monitor is na een Europees aanbestedingstraject in handen gegeven van TNS NIPO Consult en KPMG BEA. Voor dit project is een V&W-interne begeleidingscommissie ingesteld, met vertegenwoordigers vanuit de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV), het Directoraat-Generaal Personenvervoer (DGP) en de divisie vervoer van de IVW. Het voorzitterschap van de begeleidingscommissie berust bij AVV. De begeleidingscommissie waakt over de voortgang en de inhoudelijke kwaliteit van het onderzoek. De samenstelling van de begeleidingscommissie is opgenomen in bijlage 1. Daarnaast is in de wet vastgelegd dat de Minister overleg voert over het door haar voorgestelde onderzoek naar de doeltreffendheid en de effecten van de wet in de praktijk met vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in het taxivervoer, provincies en gemeenten, de voormalige vergunningverleners en representatieve consumentenorganisaties. Daartoe is voor dit onderzoek een klankbordgroep samengesteld, waarin extern betrokken partijen zijn vertegenwoordigd. De klankbordgroep wordt voorgezeten door DGP en bespreekt de voortgang en opzet van het komende onderzoeksjaar en de resultaten van het afgelopen jaar. De onderzoekers zullen reacties van de klankbordgroep, waar mogelijk en relevant, verwerken in hun definitieve rapportage. Daarnaast wordt van de klankbordvergaderingen een verslag gemaakt.

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft bovendien in 2001 een onafhankelijke deskundige aangesteld die bij het monitoronderzoek 1999-2000 als reviewer optrad. De reviewer heeft toezicht gehouden op de methodologische verantwoording van de onderzoeksresultaten. Hij heeft een positieve beoordeling gegeven over de systematiek en de verwerking van de resultaten. In de rapportage 1999-2003 is deze systematiek ongewijzigd gebleven.

3 Het monitor- en evaluatieonderzoek

3.1 Operationalisering via indicatoren

Voor het evalueren van de doelmatigheid van het beleid en de daarmee samenhangende maatregelen, is het noodzakelijk de juiste indicatoren te monitoren. De doelstelling van het nieuwe taxibeleid kan theoretisch worden verwoord als 'het genereren van welvaartswinst door het opheffen van marktfalen in de taximarkt'. De nieuwe wetgeving kiest een vermindering van de aanbodrantsoenering als middel om voor de consument en het verkeer- en vervoerbeleid gunstige effecten te bereiken. De verwachting is dat het verlagen van de toetredingsdrempels leidt tot meer toetreders en daarmee tot meer dynamiek en keuzemogelijkheden in het aanbod voor de consument. Meer concurrentie zal naar verwachting leiden tot meer productdifferentiatie, kwaliteitsverbetering en een sterker streven naar efficiëntie. Bovendien wordt een daling van het gemiddeld prijsniveau van taxiproducten verwacht.

Voor het monitoren van de 'welvaartsverbetering', of praktischer geformuleerd 'de verbetering van de keuzemogelijkheden van de consument', zijn in het Plan van aanpak van het monitoronderzoek een aantal praktische indicatoren vastgesteld. Een verdere aanscherping van deze indicatoren is opgenomen in de ambtelijke notitie *Vertaling beleidsdoelen Deregulering taxi naar meetbare indicatoren*. Deze notitie is opgenomen als bijlage 2.

In de notitie is sprake van een driedeling in output-, outcome- en overige indicatoren. Output-indicatoren hebben betrekking op effecten die rechtstreeks door het beleid beïnvloed kunnen worden. Outcome-indicatoren zijn gerelateerd aan effecten die van groot belang zijn en bijdragen aan het integrale verkeer- en vervoerbeleid, maar die slechts ten dele door het beleid te beïnvloeden zijn. Dit komt met name door de substantiële invloed van externe effecten. Overigens is het verschil tussen output- en outcome-indicatoren relatief, aangezien geen enkele indicator volledig door het beleid beïnvloed wordt. Naast deze twee soorten indicatoren onderscheiden we een aantal andere belangrijke indicatoren die relevant zijn voor het in beeld brengen van eventuele neveneffecten. De volgende tabel bevat de elf centrale indicatoren.

5 | Centrale indicatoren van de monitor

Indicator	Verwachte richting
Output	
1. Kosten van toetreding	Lager
2. Doorstroming	Meer toetreders, ondernemers die niet meekomen vallen af
3. Differentiatie aanbod	Meer keuze
4. Kwaliteit	Verbetering
5. Efficiëntie	Verbetering
6. Beladingsgraad/bezettingsgraad	Verbetering
Outcome	
7. Taxigebruik	Toename in aantal ritten en kilometers
8. Gemiddeld tariefniveau	Afname bij toename aanbod taxi's
9. Modal split	Groter aandeel taxi in personenvervoer
Indicatoren voor neveneffecten	
10. Omzet	Toename door toename vraag, maar demping door lagere prijzen
11. Werkgelegenheid	Toename door toename vraag, maar demping door meer efficiëntie

3.2 De instrumenten

3.2.1 De monitorinstrumenten

Het voorliggende eindrapport over de periode 1999 - 2003 is de integrale verslaglegging van de individuele monitorinstrumenten, te weten:

- het consumentenonderzoek, gericht op het in kaart brengen van ontwikkelingen aan de vraagzijde van de taximarkt in de jaren 1999, 2000, 2001, 2002 en 2003 (telkens uitgevoerd in december);
- het bedrijvenonderzoek, gericht op de ontwikkelingen aan de aanbodzijde in 1999, 2000, 2001, 2002 en 2003 (uitgevoerd in eerste helft van 2000, 2001, 2002, 2003 en 2004);
- het onderzoek naar de ontwikkelingen op het gebied van vergunningverlening, handhaving en tarieven in de jaren 1999, 2000, 2001, 2002 en 2003 (uitgevoerd in voorjaar 2000, 2001, 2002, 2003 en 2004)²⁴.

²⁴ De metingen over 1999- 2002 zijn gecombineerd in aparte deelrapportages die mede de basis vormen voor de voorliggende eindrapportage.

Het *consumentenonderzoek* bestaat uit een jaarlijks terugkerend telefonisch onderzoek onder 2.000 consumenten. Ongeveer de helft hiervan zijn gebruikers, de andere helft zijn niet-gebruikers van de taxi. Deze laatste groep zijn personen die de taxi het afgelopen jaar niet heeft gebruikt. Door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst wordt jaarlijks inzicht verkregen in de omvang en achtergronden van het (niet-)gebruik van de taxi. Ook wordt de ontwikkeling in het oordeel van de consument over diverse aspecten van het taxiproduct nauwlettend gevolgd.

Het *bedrijvenonderzoek* bestaat uit een jaarlijkse terugkerend telefonisch onderzoek onder 400 taxiondernemers. Doordat de ondernemers ad random worden gebeld, werken elk jaar andere taxiondernemers mee. Met een gestandaardiseerde vragenlijst worden jaarlijks diverse aspecten van de bedrijfsvoering in de taxibranche in beeld gebracht. Het gaat daarbij onder meer om productie- en financiële gegevens en ontwikkelingen in het personeelsbestand en het wagenpark²⁵.

Het onderzoek naar *vergunningverlening, handhaving en tarieven* richt zich op de aspecten die samenhangen met het toezicht op de taximarkt. Door middel van deskresearch en interviews met verantwoordelijke ambtenaren en ondernemers wordt jaarlijks een beeld verkregen van de ontwikkelingen op het gebied van vergunningverlening en handhaving. De tariefontwikkeling is in 2000, 2001, 2002 en 2003 in kaart gebracht met een schriftelijke enquête onder 350 ondernemers.

3.2.2 Aanvullende instrumenten

Naast deze drie monitorinstrumenten vindt jaarlijks een beknopt onderzoek plaats naar de ontwikkelingen ten aanzien van de *infrastructuur*. Dit onderzoek heeft tot doel in beeld te brengen welke vorderingen de decentrale overheden maken op het gebied van aanpassing van de taxistandplaatsen. Jaarlijks wordt de stand van zaken geïnventariseerd aan de hand van een belronde onder een steekproef van decentrale overheden. In het voorjaar van 2000 heeft de eerste meting plaatsgevonden. Sindsdien heeft elk najaar tot 2003 een meting plaatsgevonden.

Daarnaast is er drie keer een *conjunctonderzoek* uitgevoerd onder frequente taxigebruikers. Dit onderzoek is gericht op het vaststellen van het relatieve belang dat consumenten aan verschillende producteigenschappen van de taxi hechten en hoe zich daarbinnen in de loop van de tijd mogelijkwerwijs verschuivingen voordoen. Daartoe worden ca. 350 consumenten met behulp van een computerprogramma ondervraagd over hun preferenties ten aanzien van taxiproducten²⁶. De uitkomsten kunnen van waarde zijn voor zowel beleidsmakers als taxiondernemers. Voor een nadere toelichting op de instrumenten verwijzen we naar de deelonderzoeken die beschikbaar zijn als bijlagenrapport.

²⁵ Mede naar aanleiding van signalen van KNV Taxi is de wegingsmethodiek voor het bedrijvenonderzoek 2000 enigszins gecorrigeerd ten opzichte van het onderzoek over 1999. De systematiek uit 2000 is in de daarop volgende jaren gecontinueerd.

²⁶ Dergelijke preferenties verschuiven slechts langzaam, zodat het niet zinvol is dit onderzoek ieder jaar uit te voeren.

4 Ontwikkelingen in de taximarkt 1999-2003

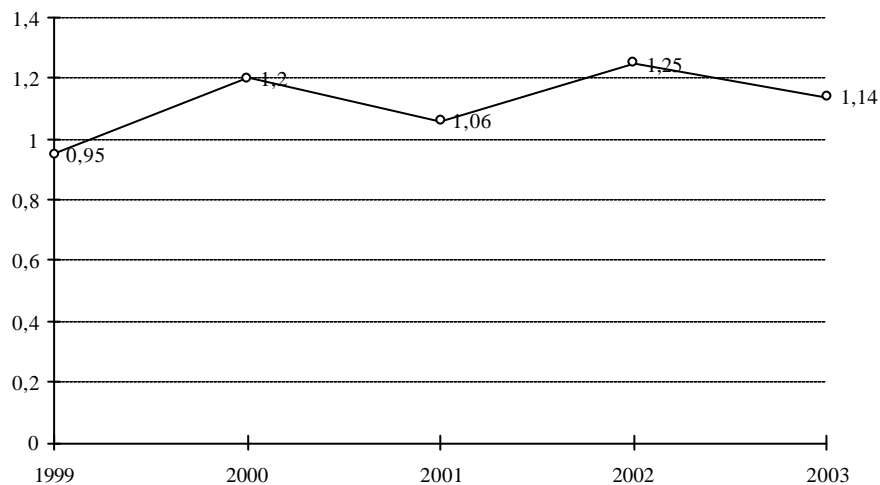
In dit hoofdstuk presenteren we de ontwikkelingen in de taximarkt over vijf jaren, namelijk van 1999 tot en met 2003. In de paragrafen 4.1 tot en met 4.6 belichten we de ontwikkelingen aan de vraagzijde en de aanbodzijde, op het gebied van vergunningverlening en handhaving, de tarieven en de infrastructuur (de standplaatsen). Deze paragrafen geven de hoofdlijn weer uit de verschillende deelonderzoeken. De verklaringen van ontwikkelingen geven we in hoofdstuk 5.

Met nadruk wijzen we op het feit dat dit monitoronderzoek vooral gericht is op het vaststellen van trends en ontwikkelingen en hun richting. Dat betekent dat de analyse vooral gericht is op de *verschillen* tussen gevonden waarden in 1999, 2000, 2001, 2002 en 2003. De *absolute waarden* van de onderzochte indicatoren spelen daarbij een ondergeschikte rol. Uiteraard hebben we onze uiterste best gedaan om ook deze absolute waarden zo reëel mogelijk in beeld te brengen. De gehanteerde methode van onderzoek heeft zich bij vergelijkbaar onderzoek in andere branches bewezen. We zijn voor de uitkomsten echter nadrukkelijk afhankelijk van de opgaven die ondernemers in hun telefonische bevraging deden. We zijn ons ervan bewust dat de cijfers kunnen afwijken van andere bronnen, maar omdat het onderzoek op identieke wijze over meerdere jaren heen wordt uitgevoerd, geeft het een betrouwbare weergave van de werkelijke ontwikkelingen.

4.1 De vraagzijde

In 2003 zijn in totaal 1,14 miljard reizigerskilometers afgelegd per taxi. Dit is een toename ten opzichte van 1999, waarin 0,95 miljard kilometers zijn afgelegd. Deze toename van bijna 20 procent is tot stand gekomen door langere ritten en meer deeltaxigebruik.

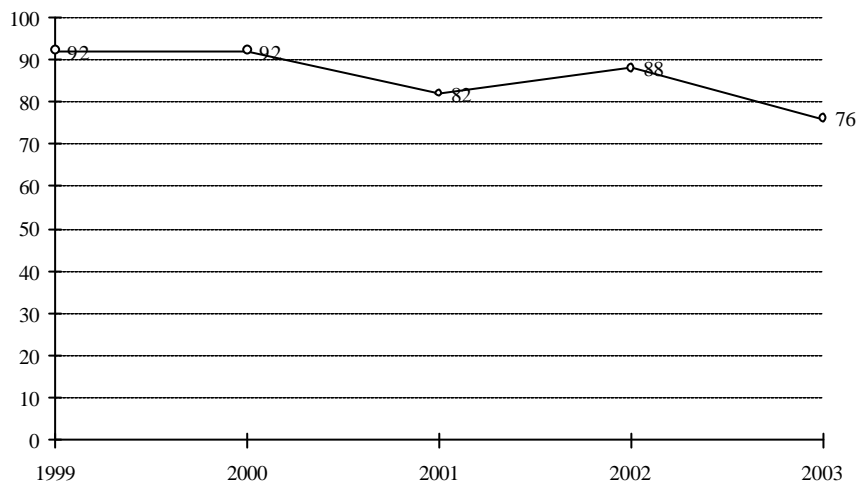
6 | *Ontwikkeling reizigerskilometers 1999-2003 (in miljard)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Het aantal taxiriten ligt in 2003 ongeveer 17 procent lager dan in 1999. Op basis van de opgave van de consumenten schatten we het aantal taxiriten in 2003 op 76 miljoen terwijl dit in 1999 ongeveer 92 miljoen bedroeg. De reden dat het aantal ritten is afgenomen zit in de afname van het aantal taxigebruikers in Nederland.

7 | Ontwikkeling aantal taxiritten 1999-2003 (in miljoenen)



Bron: TNS NIPO, 2004

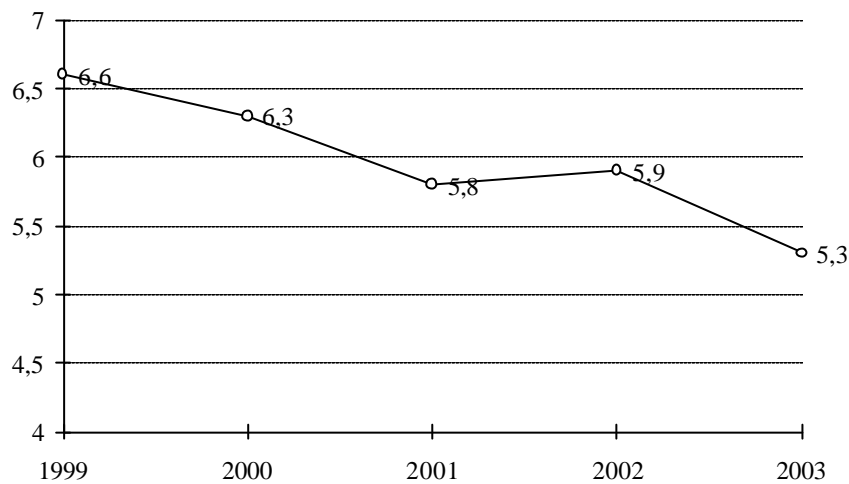
In het vervolg van deze paragraaf gaan we nader in op het gebruik van de taxi in de afgelopen jaren.

De uitkomsten die we hieronder presenteren zijn gebaseerd op antwoorden van respondenten uit de Consumentenmonitor gebaseerd op hun recentste taxirit. Meer dan 80 procent van de respondenten geeft aan dat de recentste taxirit vergelijkbaar is met de taxirit die de respondent meestal maakt. Daardoor zijn de antwoorden representatief.

Gebruiksfrequentie en -motieven

Het aantal gebruikers van de taxi is in de periode 1999-2003 afgenomen van 6,6 tot 5,3 miljoen. In percentages uitgedrukt is het aantal gebruikers van alle inwoners in Nederland boven de 16 jaar gedaald van 52 procent in 1999 tot 41 procent in 2003.

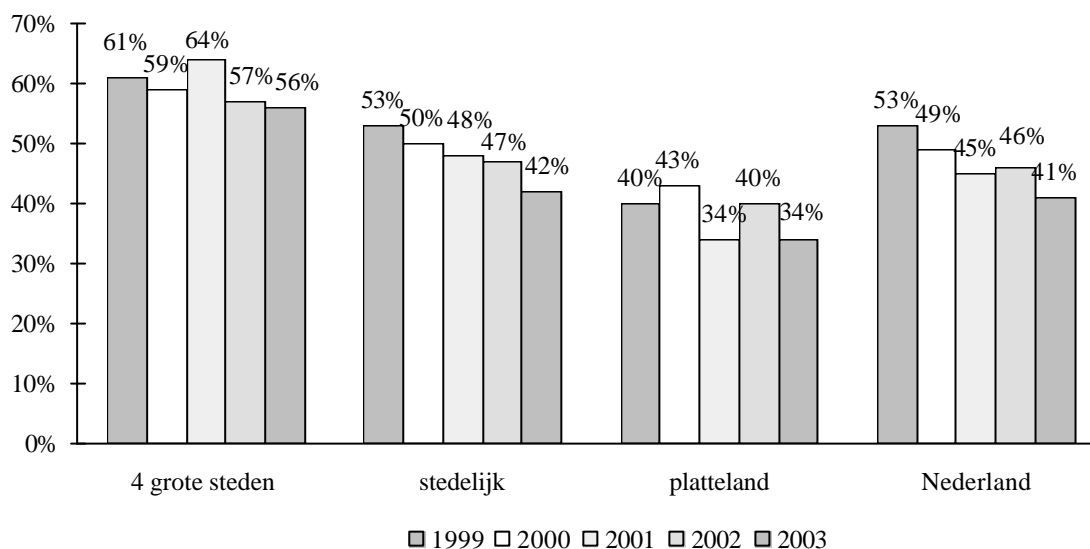
8 / Ontwikkeling aantal personen die minimaal één keer taxi hebben gebruikt in betreffende jaar (in miljoenen)



Bron: TNS NIPO, 2004

In de volgende tabel geven we aan hoe het aantal gebruikers verdeeld is over de vier grote steden, de overige steden en het platteland. De bevolking in de vier grote steden gebruikt relatief het meeste de taxi ten opzichte van de andere gebieden. De daling van het gebruik is in de vier grote steden kleiner dan in de rest van Nederland.

9 | Aandeel gebruikers van de totale bevolking 1999-2003



Bron: TNS NIPO, 2004

Op het platteland bevinden zich naar verhouding veel non-users²⁷. De gebruikersgroep is hier klein en bestaat uit 34 procent terwijl die in de overige steden en de vier grote steden bestaat uit 42 respectievelijk 56 procent.

We maken onderscheid naar veel-gebruikers van taxi (heavy users genoemd: minimaal één keer per maand) en gelegheidsgebruikers (light users: tussen één en elf keer per jaar). De groep heavy users is in de loop der jaren gedaald van 15 tot 12 procent van de bevolking en bestaat in 2003 uit circa 1,5 miljoen personen. Van de groep frequente taxigebruikers geeft 36 procent (ca. 545.000 personen), ofwel bijna tien procent van alle taxigebruikers, aan de taxi zelfs minimaal één keer per week te hebben gebruikt. Dit beeld komt overeen met de voorgaande jaren.

In aantal is de groep heavy users duidelijk kleiner dan de light users. Het marktaandeel van het aantal ritten dat de heavy users maken is beduidend hoger. Zo maakt 29 procent van de taxigebruikers 81 procent van de ritten. Onder de heavy users zitten veel gebruikers vanwege zakelijke motieven en beperking door gezondheid: zakelijke motieven 10 procent en beperking door gezondheid zelfs 45 procent van het marktaandeel van het totaal ritten²⁸.

²⁷ In het onderzoek ondervragen we ook niet-gebruikers naar hun ervaringen met en beelden over taxidiensten. Niet gebruikers kunnen immers in andere jaren wel tot de groep gebruikers behoord hebben en zijn bovendien potentiële gebruikers.

²⁸ Aangezien er overlap kan zitten tussen deze groepen kunnen deze marktaandelen niet bij elkaar opgeteld worden.

10 | Onderscheid heavy users en light users

	Omvang (in miljoenen)	Laatste rit	Marktaandeel ritten
2003			
Heavy users	1,5	29%	81%
Light users	3,7	71%	19%
1999			
Heavy users	1,9	31%	86%
Light users	4,7	69%	14%

Bron: TNS NIPO, 2004

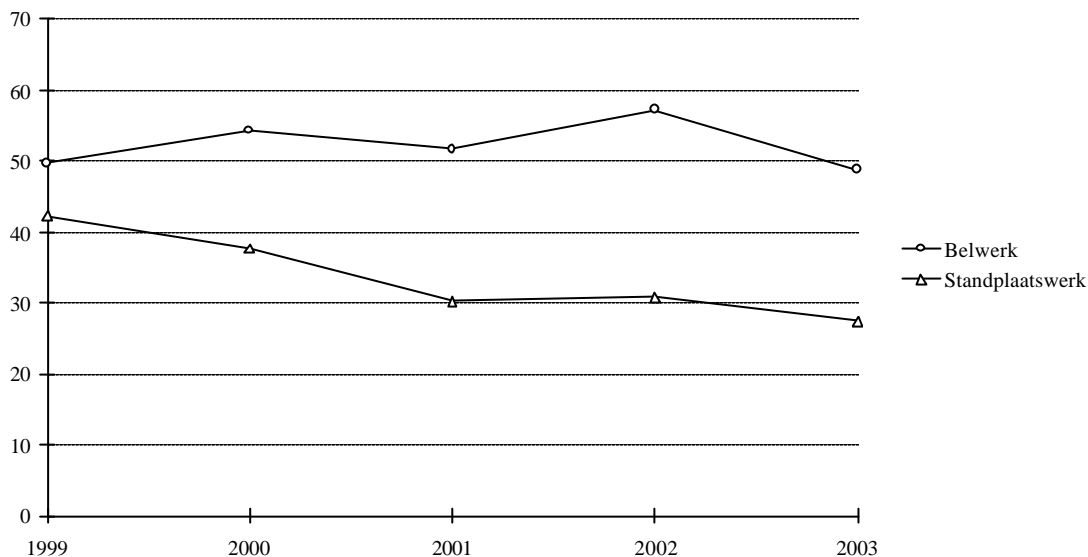
Het lustvervoer (uitgaan, bezoek aan familie/vrienden, van/naar station voor privé e.d.) heeft in 2003 net als in de andere jaren het grootste marktaandeel (70 procent van het aantal laatste ritten). Ook uit het OVG komen uitgaan en familiebezoek als belangrijkste reismotieven naar voren. Voor het lustvervoer is er echter wel een lichte afname te zien, waarbij er geen onderscheid is tussen de grote steden en de rest van Nederland.

Straat- en contractvervoer

Veel gebruikers namen bij hun laatste rit een straattaxi (62 procent). Wanneer men rekening houdt met de frequentie en de ritlengte blijkt dat het aandeel van straatvervoer 36 procent bedraagt van het totaal aantal afgelegde kilometers. Contractvervoer zorgt voor bijna tweederde van het aantal kilometers in de branche. Op dit punt zijn geen vergelijkende cijfers uit 2000 beschikbaar.

Het straatvervoer bestaat uit belwerk en standplaatswerk. Binnen deze tweedeling is de afgelopen periode een verschillende ontwikkeling zichtbaar. Het volgende figuur illustreert deze ontwikkeling.

11 | Ontwikkeling binnen straatvervoer



Bron: TNS NIPO, 2004

Gebruikersgroepen

De groep personen die vanwege beperkingen met de gezondheid de taxi neemt is de afgelopen jaren gestegen van 0,9 naar 1,1 miljoen. In 2003 gaat het om 21 procent van de taxigebruikers, terwijl het in 1999 17 procent was. Hun marktaandeel in ritten is sterk gestegen van 35 procent in 1999 naar de genoemde 45 procent in 2003 (mede door de afname van het taxivervoer door andere gebruikers).

Van deze groep gebruikt 28 procent de taxi minimaal één keer per week. Hun motieven voor de taxi zijn hoofdzakelijk voor medisch bezoek en bezoek aan vrienden of familie. Zij gebruiken de taxi over het algemeen (in driekwart van de gevallen) op door-de-weekse-dagen. De groep personen die vanwege beperkingen aan zijn gezondheid de taxi belt, neemt ook vaak een straattaxi (namelijk in 49 procent van de gevallen). Dit baseren we op de vraag of mensen bij hun recentste rit gebruik gemaakt hebben van een speciaal tarief of betaald volgens de taxameter²⁹.

²⁹ Dit onderscheid is het formele onderscheid tussen contract en straatwerk. In de praktijk blijkt overigens dat een deel van het contractwerk ook op de meter gereden wordt. Hierdoor blijft de precieze omvang van straat- en contractwerk lastig te bepalen.

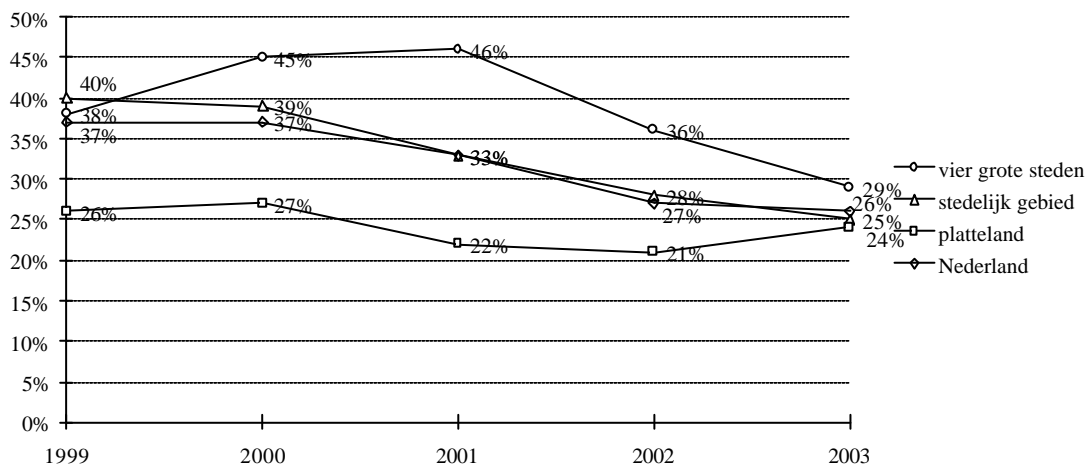
Tijdstip van gebruik

Uitgaan is voor de meeste personen de reden voor een taxirit te maken, ongeveer een op de drie gebruikers geeft dit als reden om de taxi te nemen. Ook blijkt dat uit het tijdstip waarop het meeste mensen zeggen de taxi te gebruiken: in het weekend (vrijdagavond tot en met zondag) en aan de ‘randen van de dag’ wanneer we naar de spreiding binnen een etmaal kijken. Dit beeld is elk jaar te zien.

Ketenvervoer

Ruim een kwart (26 procent) van de taxigebruikers maakte bij hun recentste verplaatsing met een taxi ook gebruik van het openbaar vervoer (tram, bus, metro of trein). De taxi in gebruik als voor- of natransport van het openbaar vervoer is in de afgelopen jaren licht gedaald en bedroeg in 1999 nog 37 procent. Een deel van de verklaring ligt in het gegeven dat stationsritten het meest prijsgevoelig zijn. Er zijn nog meer mogelijkheden: men maakt langere taxiriten waarbij geen OV meer nodig is, of wanneer men met het OV reist, maakt men minder gebruik van een taxi omdat het OV dicht bij de eindbestemming komt of men met de auto opgehaald wordt.

12 | Gebruik OV naast taxi 1999-2003



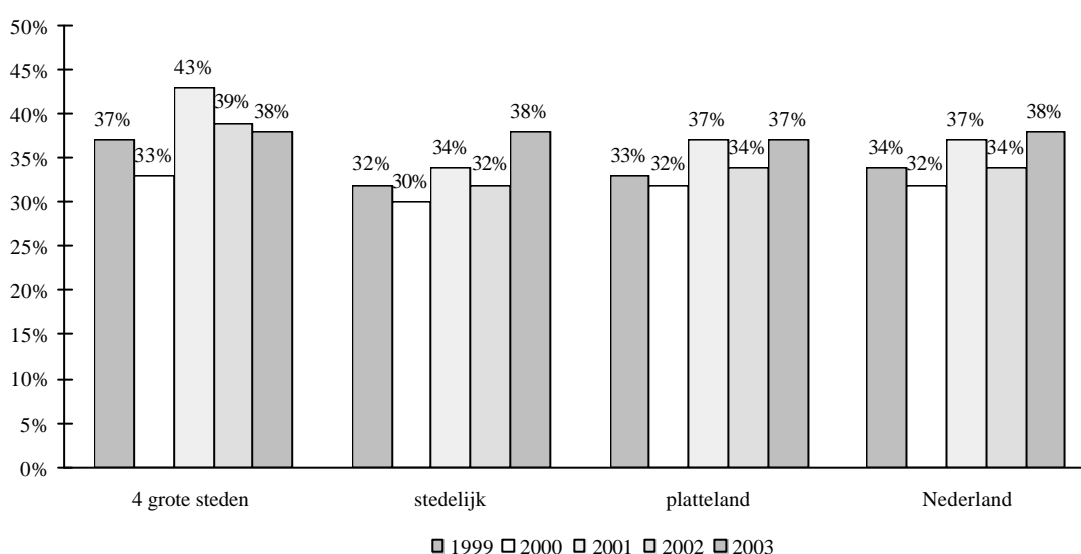
Bron: TNS NIPO, 2004

Voor een beeld van het aandeel van de taxi in de totale modal split maken we gebruik van het OVG. Het aandeel van de taxi bedraagt in jaren 1999 en 2001 0,4 procent en 0,5 procent van de totale afgelegde afstand. Het aandeel in het aantal gemaakte ritten ligt in beide jaren op 0,3 procent van het totaal.

Beschikbaarheid

We zien voor heel Nederland een lichte verbetering in de beschikbaarheid in vergelijking met voorgaande jaren. Achtendertig procent van de gebruikers in 2003 gaf aan dat zij direct konden instappen bij hun recentste rit (zowel straat- als belwerk). In voorgaande jaren lag dit tussen 32 en 37 procent.

13 | Gedeelte gebruikers dat direct kon instappen per gebied



Bron: TNS NIPO, 2004

Bij gebruikers van de taxi vanwege beperkingen door gezondheid komt de wachttijd bij de meest recente rit overeen met het gemiddelde bij het totaal van de ondervraagden. Ook hun waardering hiervoor komt overeen met de rest van de gebruikers. Bij 64 procent van de groep die de taxi gebruikt vanwege beperkingen door gezondheid is er altijd een taxi beschikbaar. Dit is hoger dan bij de rest van de gebruikers, waar 50 procent aangaf dat het hen wel eens overkomen is dat er geen taxi beschikbaar is. Wel geeft de groep die de taxi gebruikt door beperkingen met gezondheid aan dat hun waardering voor de taxi nog hoger zou kunnen worden, als de wachttijden afnemen.

Eén op de tien respondenten moest langer dan een kwartier wachten. We zien hier een verbetering met voorgaande jaren. De wachttijd ligt buiten de vier grote steden hoger. Op het platteland geeft 13 procent en in de overige steden 11 procent van de mensen aan langer dan 15 minuten te moeten wachten. In de grote steden overkomt dit slechts 9 procent.

Eén op de drie respondenten (32 procent) is het wel eens overkomen dat men een taxi wilde gebruiken, maar geen taxi of niet snel genoeg een taxi kon krijgen (niet persé bij de laatste

rit). Op het platteland geven minder respondenten aan dat er geen taxi beschikbaar was, 27 procent versus 32 procent in de rest van Nederland. Van de heavy users gaf meer dan de helft (55 procent) en van de light users vier op de tien (41 procent) aan wel eens tevergeefs op zoek te zijn geweest naar een taxi. Bij de gebruikers vanwege beperkingen met de gezondheid gaf drie op de tien aan dat hen dat wel eens is overkomen. Eén op de vijf (23 procent) non-users gaf aan wel eens een vruchteloze poging te hebben gedaan een taxi te krijgen. Landelijk gezien is er sprake van een verbetering van de beschikbaarheid in de jaren 1999-2003.

Ritlengte

De meeste taxiriten in 2003 (57 procent) zijn korter dan 10 kilometer. Het aandeel hiervan is afgenomen sinds 1999 toen dit nog 65 procent bedroeg. De ritten tussen 10 en 20 kilometer zijn toegenomen, evenals de ritten langer dan 20 kilometer. De gemiddelde ritlengte is daardoor tussen 1999 en 2003 gestegen van gemiddeld 10,2 naar 15,1 kilometer. In de vier grote steden is deze stijging minder, namelijk van gemiddeld 10,3 naar 12,8 kilometer. Tussen het gedrag van heavy users en light users is in deze geen verschil te zien.

Betaling

Het overgrote gedeelte van de taxigebruikers (80 procent) betaalt de kosten zelf. Ook bij de groep heavy users betaalt bijna driekwart (73 procent) de kosten zelf. In 2003 kwam bijna een vijfde (18 procent) van de respondenten in aanmerking voor een gedeeltelijke (4 procent) of volledige (14 procent) vergoeding van de taxikosten. Deze groep taxigebruikers bestaat voornamelijk uit zakelijke reizigers en personen die uit medische overwegingen van de taxi gebruik maken. Van de grote groep privégebruikers betaalt door de jaren heen 88 procent de kosten zelf. Bij zakelijke gebruikers is dat ongeveer 30 procent en bij mustgebruikers ongeveer 53 procent. Bij de heavy users komt een op de tien in aanmerking voor gedeeltelijke vergoeding en 15 procent voor gehele vergoeding. Bij de light users liggen deze cijfers lager met 2 procent, respectievelijk 13 procent.

Het grootste deel van de betalingen wordt contant afgerekend (ruim 80 procent). Pinnen, chippen of betaling per betaalcheque komt in de taxiwereld nog steeds heel weinig voor (2 procent). Vier procent van de transacties wordt afgerekend met een (trein)kaartje³⁰. Een klein deel (3 procent) van de taxigebruikers heeft een abonnement.³¹

Tarieven

In de discussie rond de effecten van het dereguleringsbeleid is de inzichtelijkheid van de tariefstructuur voor de klant een belangrijk thema. Het aantal respondenten dat in 2003 aangeeft de kosten van een taxirit vooraf in te kunnen schatten is minder dan de helft (42 procent). Er is sprake van een afname ten opzichte van voorgaande jaren. Als we een

³⁰ We zien hier een verschil met de score bij de meest recente taxirit waar 9 procent van de respondenten aangeeft een treintaxi gebruikt te hebben.

³¹ Gebaseerd op de informatie uit de jaren 1999-2002.

onderscheid maken naar heavy users, light users en non-users zien we dat hoe meer men met de taxi reist, hoe beter men in staat is de ritprijs vooraf in te schatten.

Opmerkelijk is dat net als in andere jaren de overgrote meerderheid van de respondenten aangaven dat het hen niet opgevallen is dat de tarieven aan de *buitenkant* van de taxi te zien zijn (telkens meer dan 90 procent). Ook bij de heavy users constateren we dat. Dat de tarieven aan de *binnenkant* te zien zijn, valt bijna 74 procent van de heavy users niet op, en 70 procent van de light users. Voor de tarieven aan de binnenzijde geldt dat die ten opzichte van 2000 door meer mensen gezien worden.

Chauffeurspas

De aanwezigheid van de chauffeurspas in het voertuig is de gebruikers in de periode 2001-2003 steeds meer opgevallen. In 2003 zag 42% van de gebruikers de chauffeurspas, in 2001 was dat slechts 35 procent.

Klachten

Net als voorgaande jaren geeft dertien procent van de ondervraagden geeft aan wel eens te hebben overwogen een klacht in te dienen over het taxivervoer. Bij de heavy users wil net als voorgaande jaren een kwart (27 procent) wel eens een klacht indienen. Opvallend is dat ook 9 procent van de non-users aangeeft een klacht te hebben overwogen. Wellicht dat zij zich als verkeersdeelnemer op enig moment hebben gestoord aan het (rij)gedrag van een taxichauffeur. Een andere mogelijkheid is dat ze zich gestoord hebben aan het niet (snel) beschikbaar zijn van een taxi. Van alle mensen die een klacht overwogen in te dienen, heeft 41 procent het ook werkelijk gedaan. Hier zien we een lichte afname ten opzichte van andere jaren. In 2003 heeft 5 procent van de personen die een klacht heeft ingediend dit gedaan bij het Landelijke Klachtenmeldpunt. Van de mensen die hun klacht niet hebben ingediend geeft 17 procent dat het toch niet nodig was een klacht in te dienen. Vijftien procent heeft ervan afgezien vanwege de in hun ogen ingewikkelde procedure. In 10 procent van de gevallen zag men af van het indienen, omdat het als vergeefse moeite werd gezien.

Beoordeling kwaliteit taxi

De respondenten is gevraagd verschillende onderdelen van het taxiproduct te beoordelen. Het algemene oordeel van de gebruikers is onveranderd in de periode 1999-2003 en bedraagt een 7,4. De groep gebruikers die een 7 of hoger heeft gegeven voor hun tevredenheid in het algemeen over de taxi bestaat in 2003 uit 84 procent. Dit is een hoog percentage (zie eind van deze paragraaf) en komt overeen met 1999. De groep gebruikers die een 5 of lager heeft gegeven als algemeen oordeel voor de taxi is in 2003 vijf procent klein en daarmee vrijwel gelijk aan 1999. We constateren dat de groep ontevreden gebruikers gelijk is gebleven. De overgrote meerderheid van gebruikers geeft een ruime voldoende.

In de beoordeling van de taxi is de mening van niet-gebruikers relevant. Deze groep bestaat namelijk uit potentiële gebruikers en voor een deel uit personen die voorheen wel gebruik hebben gemaakt van de taxi. Wanneer we over hun mening spreken, dat is dit *hun perceptie* van eventueel gebruik van een taxi of is dit de mening gebaseerd op gebruik van de taxi in

het verleden. Bij de niet-gebruikers zien we een lichte afname van de overall-waardering van 6,9 in 1999 naar 6,7 in de 2003. Aangezien de groep niet-gebruikers is toegenomen in de afgelopen jaren werkt de waardering van de niet-gebruikers zwaarder mee in de overall-waardering van alle Nederlanders. De overall-waardering bedraagt in 2003 een 7,0. Er is sprake van een lichte afname ten opzichte van 1999 toen de waardering 7,2 bedroeg.

De groep niet-gebruikers die een 7 of hoger heeft gegeven voor hun tevredenheid in het algemeen over de taxi is in 2003 afgenomen ten opzichte van 1999. De groep niet-gebruikers die een 5 of lager heeft gegeven als algemeen oordeel voor de taxi is in 2003 toegenomen van acht naar elf procent. Hieronder presenteren we een overzicht van het algemeen oordeel en de klanttevredenheid van gebruikers en niet-gebruikers.

14 | | Waardering in procenten 1999³²

	Gebruikers			Niet-gebruikers		
	Cijfer \leq 5	Gemiddelde	Cijfer \geq 7	Cijfer \leq 5	Gemiddelde	Cijfer \geq 7
Responstijd	16%	7,1	69%	18%	6,4	44%
Rijtijd	1%	7,8	87%	6%	7,1	64%
Ritprijs	24%	6,4	50%	45%	5,1	19%
Inzichtelijkheid tariefstructuur	20%	6,8	52%	36%	5,5	24%
Comfort / luxe voertuig	1%	7,9	91%	2%	7,6	85%
Service door chauffeur	5%	7,7	83%	7%	7,2	71%
Vriendelijkheid chauffeur	2%	7,8	87%	5%	7,3	75%
Deelgebruik	20%	6,0	33%	40%	5,2	26%
Telefonische bereikbaarheid centrale	9%	7,5	63%	5%	7,2	62%
Wijze van te woord staan door centrale	4%	7,5	66%	4%	7,2	64%

Bron: TNS NIPO, 2004

³² Bij sommige aspecten geven de respondenten in meer dan 20 procent van de gevallen het antwoord 'weet niet/geen opgave'. Dit vermindert de validiteit van de uitkomsten, desondanks geven wij de uitkomsten. Bij het aspect klachtenbehandeling was de het aantal respondenten te klein voor een representatief cijfer.

15 / Waardering in procenten 2003

	Gebruikers			Niet-gebruikers		
	Cijfer £ 5	Gemiddelde	Cijfer ³ 7	Cijfer £ 5	Gemiddelde	Cijfer ³ 7
Responstijd	11%	7,6	77%	19%	6,4	42%
Rijtijd	3%	7,8	90%	9%	7,0	62%
Ritprijs	23%	6,4	51%	48%	5,0	17%
Inzichtelijkheid tariefstructuur	12%	6,7	56%	41%	5,3	22%
Comfort / luxe voertuig	3%	7,8	90%	5%	7,4	81%
Service door chauffeur	7%	7,7	82%	11%	7,1	68%
Vriendelijkheid chauffeur	4%	7,8	90%	7%	7,1	72%
Deelgebruik	20%	6,2	40%	43%	5,2	27%
Telefonische bereikbaarheid centrale	6%	7,7	73%	9%	7,2	61%
Wijze van te woord staan door centrale	4%	7,6	70%	6%	7,1	61%

Bron: TNS NIPO, 2004

In de afgelopen jaren zijn de waardering van de gebruikers toegenomen voor de responstijd en voor de telefonische bereikbaarheid van de centrale. De ritprijs en de inzichtelijkheid van de tariefstructuur zijn de afgelopen jaren ten opzichte van de andere aspecten onveranderd laag gebleven. Deelgebruik wordt door de jaren heen altijd laag gewaardeerd door personen die de taxi zelf niet gebruiken.

De omvang van de groep tevreden gebruikers komt zowel bij het straatwerk als het contractwerk overeen met het landelijk gemiddelde³³. Het algemeen oordeel voor straatwerk bedraagt een 7,3. Dat is vrijwel gelijk aan het landelijke cijfer van 7,4. Het opvallende verschil in waardering zit in de ritprijs en inzicht in de ritkosten. Hierbij geven gebruikers van de straattaxi een lagere waardering. Ze geven hier een 5,8 en 6,1 terwijl de gebruikers landelijk een 6,4 en 6,7 geven. Gebruikers van contractwerk trekken het landelijk gemiddelde hier omhoog. Bij deze groep zitten naar verhouding veel mensen die hun taxirit niet zelf betalen en daardoor minder gevoelig zijn voor de ritprijs. Ook zijn in deze groep de heavy users terug te vinden.

Hieronder staan de algemene oordelen van gebruikers en niet-gebruikers uitgesplitst naar de vier grote steden en heel Nederland. Het oordeel dat gebruikers in de vier grote steden geven voor taxi is telkens iets lager dan het landelijk gemiddelde. In de vier grote steden vindt naar verhouding veel straatwerk plaats. Opvallend is dat het oordeel voor het landelijke straatwerk iets hoger ligt dan het gemiddelde waardering voor het taxivervoer in de vier grote steden.

³³ Zie bijlage 5 voor een tabel voor een overzicht van de waarderingen.

Dit impliceert dat gebruikers in de vier grote steden alle vormen van taxivervoer lager waarden dan het landelijk gemiddelde.

16 / Algemeen oordeel van gebruikers en niet-gebruikers

Gebruikers	Vier grote steden	Heel Nederland
1999	7,2	7,4
2000	7,1	7,4
2001	6,9	7,3
2002	7,1	7,5
2003	7,3	7,4

Niet-gebruikers	Vier grote steden	Heel Nederland
1999	7,1	6,9
2000	6,9	6,9
2001	6,8	6,8
2002	6,5	6,8
2003	6,7	6,7

Bron: TNS NIPO, 2004

17 / Klanttevredenheid van gebruikers en niet-gebruikers

Gebruikers	> = 7	< = 5
1999	85%	6%
2000	83%	5%
2001	82%	7%
2002	84%	5%
2003	80%	5%

Niet-gebruikers	> = 7	< = 5
1999	69%	8%
2000	65%	9%
2001	63%	9%
2002	65%	8%
2003	63%	11%

Bron: TNS NIPO, 2004

Wanneer we het kwaliteitsoordeel van de consumenten met betrekking tot de taxibranche van 2003 vergelijken met die van voorgaande jaren, dan zien we weinig verandering. Om deze branche in perspectief te zien, vergelijken we hieronder de gepresenteerde resultaten met andere onderzoeken en andere vormen van openbaar vervoer.

Recente mystery quest onderzoeken

In 2003 zijn er twee onafhankelijke ‘mystery guest’³⁴ onderzoeken verricht. De eerste richtte zich specifiek op het straatwerk in Amsterdam, de tweede richtte zich op straatwerk in heel Nederland³⁵. In het Amsterdamse onderzoek geven de mystery guests gemiddeld een 6,9 en gebruikers van de taxi gemiddeld een 7,6 voor hun straattaxirit in Amsterdam. Deze cijfers liggen in dezelfde orde als die voor straattaxi (op landelijke niveau) met een 7,3 en voor taxiwerk in het algemeen in een van de vier grote steden, met een 6,8.

In het landelijke onderzoek geven de mystery klanten bij 8 procent van de ritten een vijf of lager. Het aantal gebruikers dat een 7 of hoger geeft bedraagt 77 procent en het gemiddelde cijfer dat de mystery klanten geven is 7,1.

Vergelijking van taxiwaardering met ander openbaar vervoer

Ook bij trein, bus, tram en metro wordt informatie verzameld over klantenwaardering.³⁶ Vergelijken van resultaten blijft lastig omdat niet overal wordt op dezelfde wijze gemeten wordt. Wel is het mogelijk om trends te vergelijken. We kunnen stellen dat de taxiwaardering van gebruikers relatief hoog is. De eerste verklaring voor de hoge waardering is dat het product taxi meer kwaliteit te bieden heeft dan regulier OV (zo heeft taxi veel minder moeite met het bieden van punctualiteit).

Van de taxigebruikers geeft 84 procent een 7 of hoger bij het algemeen oordeel. Dit komt overeen met andere jaren. Dit cijfer ligt duidelijk hoger dan bij de NS waar het is teruggelopen van 66 procent gemiddeld in 2000 naar 48 procent gemiddeld in 2002. Daarnaast zien we dat het gemiddelde oordeel van de taxi, door de jaren heen 7,4, overeenkomt met de top drie van best gewaardeerde OV-concessiegebieden. Met hetzelfde cijfer scoort de taxi ook beter dan de gemiddelde waardering voor bus, tram en metro in de afgelopen jaren. In het volgende figuur brengen we dit nader tot uitdrukking.

³⁴ Een mystery guest is een getrainde “gewone” reiziger die ongemerkt notie neemt van het product. Er zijn 140 van dergelijke ritten uitgevoerd.

³⁵ Kwaliteit straattaxi Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek (gemeente Amsterdam) en Ecorys transport, Amsterdam, oktober 2003; Mystery klanten, TNS NIPO/AVV, Rotterdam, januari 2004.

³⁶ Bron: interne notitie, AVV, 2003.

18 / Taxiwaardering vergeleken met ander openbaar vervoer

	Taxi Algemeen oordeel	Klant- tevreden- heid	NS Algemeen oordeel	NS klant- tevreden- heid	Gemiddeld rapport- cijfer Bus	Tram	Metro
1999	7,4	85%	-	-	-	-	-
2000	7,4	83%	-	66%	-	-	-
2001	7,3	82%	-	45%	6,8	6,6	7,0
2002	7,5	84%	6,3	48%	6,7	6,6	6,2
2003	7,4	80%	6,5	56%	6,9	6,9	6,7

Bron: TNS NIPO, AVV, NS en CVOV

Motieven niet-gebruik

De groep niet-gebruikers is geleidelijk gestegen in de periode 1999-2003 van 48 naar 59 procent van de Nederlandse bevolking ouder dan 16 jaar. Hiervoor zijn meerdere redenen te noemen, we noemen er drie. Het bezit van een eigen auto is een van de belangrijkste redenen om de taxi links te laten liggen. Ten tweede geven veel niet-gebruikers een lage waardering voor de ritprijs en voor de inzichtelijkheid van de tarieven.

Een recent onderzoek³⁷ naar het maximumtarief in taxivervoer wijst erop dat ondanks het toegenomen aanbod van taxi's prijsconcurrentie nauwelijks aan de orde is bij straat- en belwerk. Voornaamste reden hiervoor is dat individuele taxiondernemers weinig voordeel hebben bij prijsverlaging: de zogenaamde zoekkosten zijn te hoog. Dat betekent dat het voor een consument lastig is de goedkoopste taxi's eruit te pikken - tarieven van de verschillende taxi's te beoordelen. Dit is vooral het geval op een standplaats en tot op zekere hoogte bij het bellen naar een centrale. Een oorzaak voor hoge zoekkosten is, naast de voor de consument moeilijk te onderscheiden verschillende soorten taxi's en de ingewikkelde tariefstructuur, vooral het moment van het zoeken van een taxi. De taxi wordt vaak gebruikt in een spoedsituatie en/of als luxeproduct; in beide gevallen wegen de zoekkosten niet op tegen mogelijk te realiseren prijs- of kwaliteitvoordelen. Gezien die situatie hebben individuele bedrijven weinig voordeel van prijsverlaging en zullen taxibedrijven het tarief hanteren dat een monopolist zou rekenen.

Een derde reden voor om geen taxi te gebruiken is alternatief vervoer, zoals het gebruik van het openbaar vervoer. Deze reden wordt in de vier grote steden beduidend vaker genoemd dan elders in Nederland.

³⁷ Herziening Regeling maximumtarief, Mu Consult, 2003, AVV/Rotterdam.

Van de niet-gebruikers geeft, net als voorgaande jaren, 54 procent aan dat zij bij verlaging van het taxitarief wellicht de taxi zullen gaan gebruiken. In de meeste gevallen zou het daarbij gaan om vervoer naar uitgaansgelegenheden.

4.2 De aanbodzijde

In paragraaf 4.2.1 beschrijven we de structuur van de taximarkt. We presenteren in dat gedeelte eerst de ontwikkelingen van de gehele aanbodzijde. Vervolgens maken we in 4.2.2 een tweedeling in aanbieders van taxivervoer, namelijk naar type gebied en vervoersvorm. De type gebieden die we onderscheiden zijn vier grote steden, de overige steden en het platteland. De vervoersvormen die we onderscheiden zijn straat- en contractvervoer. In 4.2.3 presenteren we de uitkomsten. Door deze tweedeling komt duidelijker naar voren welke aanbieders in de taxibranche moeite hebben met de ontwikkelingen sinds de wetswijziging. In 4.2.4 gaan we uitgebreider in op de ontwikkelingen aan de aanbodzijde van de taximarkt door presentatie van meer variabelen.

4.2.1 Aanbod taxivervoer in Nederland

Sinds de deregulering in 2000 van start is gegaan is de taximarkt sterk in beweging. Het aantal bedrijven is per saldo sterk toegenomen. Vooral door schaalverkleining is het aantal sterk toegenomen. Ook het aantal voertuigen is sterk gestegen. We geven hieronder op hoofdlijnen weer hoe de aanbodzijde van de taximarkt zich in de afgelopen vijf jaar heeft ontwikkeld.

Ondernemingen

Het aantal taxiondernemingen in Nederland is in vier jaar tijd met meer dan de helft toegenomen. Die stijging vond vooral plaats in 2001. In dat jaar ging het om een groei van 41 procent ten opzichte van 2000. In 2002 zien we een afname ten opzichte van 2001 in bedrijven en 2003 ten opzichte van 2002 zien we een stabilisatie in het aantal bedrijven in de taxibranche. Eind 2003 staan er 4.857 bedrijven geregistreerd als taxionderneming tegen 3.225 in 1999.

De forse stijging in bedrijven in het eerste jaar na invoering van Wp2000 valt deels te verklaren doordat ondernemers die reeds actief waren op de taximarkt in een vennootschap onder firma (VOF) zijn verder gegaan als een zelfstandige ondernemer in een eenmanszaak. In het paragraaf 4.3 gaan we hier verder op deze zogenaamde omzetters in. Een ander deel van de verklaring ligt in het gegeven dat het makkelijker werd een eigen onderneming op te zetten.

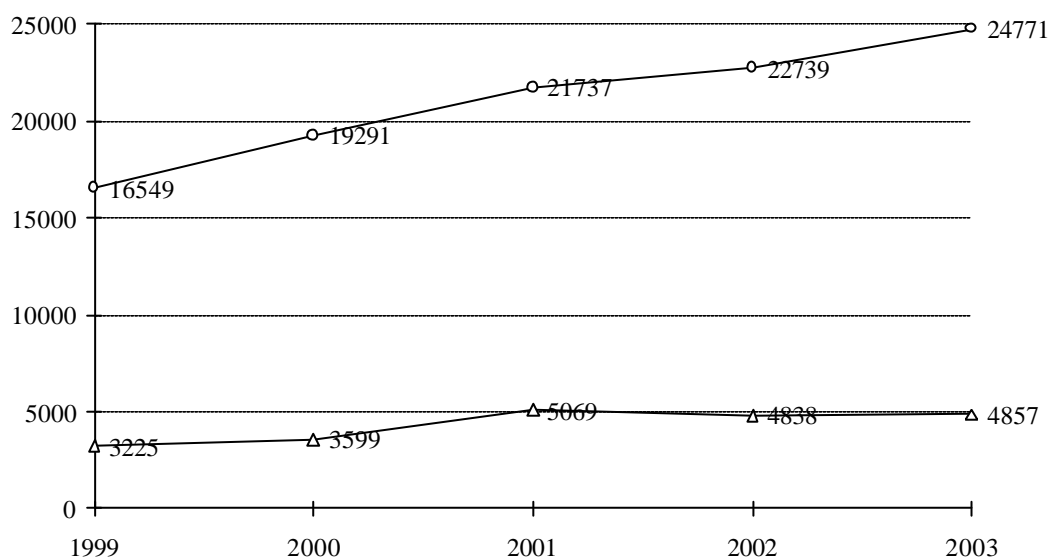
Van de bedrijven die in 2003 taxivervoer aanbieden was 76 procent al actief voor invoering van Wp2000. In 2003 was van de 4.857 bedrijven ongeveer 57 procent al actief voor 1995. Van de huidige bedrijven is drie van de tien (29 procent) in de jaren 1995-2000 opgericht. In

2003 is bijna een kwart (24 procent) van de taxibedrijven een echte toetreder. Dat wil zeggen dat zij nog niet eerder actief waren als ondernemer op de taximarkt.

Voertuigen

In lijn met de stijging van het aantal ondernemingen is het aantal voertuigen in Nederland ook met de helft toegenomen. Hierbij gaan we uit van het aantal taxi's dat in gebruik is.³⁸ Ook in 2000 is de stijging het grootst, maar ook de overige jaren blijft het aantal taxi's gestaag groeien. Eind 2003 ligt het aantal taxivoertuigen dat in gebruik is in Nederland op 24.771 tegen 16.548 in 1999.

19 | Ontwikkeling aantal taxi's met vergunning en taxiondernemingen in Nederland



Bron: TNS NIPO, 2004

Omzet

In vergelijking met bijvoorbeeld het aantal voertuigen is de omzetgroei achtergebleven. In vijf jaar tijd is deze van de taxibranche in Nederland met 35 procent gegroeid. In absolute getallen is de omzet 742 miljoen euro in 2003 tegen 548 miljoen euro in 1999. Hieronder presenteren we de gegevens van de taxibranche in Nederland.

³⁸ Het aantal afgegeven vergunningbewijzen voor taxi's in Nederland ligt in 2003 35 procent hoger dan het aantal dat daadwerkelijk in gebruik is volgens opgave van de ondernemers. Verklaring hiervoor geven we in paragraaf 4.3.

Omzet per wagenuur

De hierboven beschreven indicator omzet geeft inzicht in hoe de branche er in zijn geheel voor staat. Echter, de omzet van de branche als geheel zegt niet zoveel. De structuur van de taximarkt is echter aanzienlijk veranderd. Er is een grote toename van het aantal bedrijven en een dan vooral van het aantal kleine bedrijven. Daarom is omzet per wagenuur een betere indicator dan omzet per bedrijf om de financiële prestaties weer te geven. De omzet per wagenuur is in vijf jaar gestegen met 47 procent; 34,23 euro in 2003 tegen 23,36 euro in 1999. Het aantal wagenuren is niet gestegen, maar zelfs afgenomen met 8 procent.

De bovenstaande gegevens geven een goed beeld van de aanbodzijde in Nederland. Echter, het is een totaal beeld waarbinnen verschillende ontwikkelingen waarneembaar zijn. Zo is bijvoorbeeld juist in de vier grote steden in Nederland het aanbod van ondernemingen enorm toegenomen, terwijl dit op het platteland minder het geval is. En bij bedrijven die hoofdzakelijk straatvervoer aanbieden, staat de omzet zwaarder onder druk, dan aanbieders van hoofdzakelijk contractvervoer. Om duidelijk te maken wat de impact is op verschillende delen van de markt, presenteren we hieronder de gegevens per groep. We maken onderscheid naar aanbieders in de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht), de overige steden en het platteland. Daarnaast maken we onderscheid in aanbieders die voor meer dan 75 procent van hun omzet afhankelijk zijn van respectievelijk straat- en contractvervoer. We beginnen met de indeling per gebied.

4.2.2 Aanbod taxivervoer naar type gebied

Ondernemingen

Sinds Nederland één vervoergebied is, is het lastiger vast te stellen waar een taxibedrijf hoofdzakelijk zijn diensten aanbiedt. Het kan zijn dat bedrijven in een andere plaats dan de standplaats ook taxiwerk verrichten en omzet genereren. Bijvoorbeeld een eigen rijder die werkt in Amsterdam en op Schiphol, maar in Abcoude woont. Op basis van het Bedrijvenonderzoek en aanvullende interviews met bedrijven en deskundigen stellen we vast dat het aantal actieve bedrijven en de gegenereerde omzet in de vier grote steden vermoedelijk 20 procent hoger ligt dan uit het bedrijvenonderzoek blijkt. Dit neemt niet weg dat de trend die we in het rapport presenteren juist is. Als we de uitkomsten zouden corrigeren, dan komt vermoedelijke dezelfde trend naar voren.

In elke van de drie gebieden is het aantal bedrijven gestegen, met name in de vier grote steden en de overige steden. Het aantal bedrijven in de vier grote steden is aanzienlijk gestegen in de eerste twee jaar na invoering van Wp2000. In 2001 lag hier het aantal bedrijven 65 procent hoger in vergelijking met 1999. Na 2001 is het aantal bedrijven in de vier grote steden juist afgenomen. In 2003 is het aantal bedrijven 11 procent lager dan 2001. Over de gehele periode van 1999 tot en met 2003 is stijging van het aantal bedrijven vergelijkbaar met Nederland, namelijk 46 procent.

De groei van ondernemingen is vooral in de overige steden groot. In vijf jaar tijd is er sprake van meer dan een verdubbeling. In 2003 zijn er 1.336 tegen 648 in 1999. Op het platteland is in vergelijking met de andere gebieden de stijging het laagst, namelijk 21 procent.

De groei in bedrijven verklaren we deels doordat vooral in de vier grote steden veel bedrijven die voorheen met hun gezamenlijke aansluiting bij een taxicentrale in een VOF werkten, dat momenteel doen in een eenmanszaak. Deze bedrijven schrijven zich vervolgens in bij de gemeente waarin zij woonachtig zijn.

Voertuigen

De stijging in aantal voertuigen loopt niet in lijn met de stijging van het aantal bedrijven voor sommige gebieden. In de vier grote steden is in de periode van 1999 tot en met 2003 het aantal voertuigen met 17 procent gestegen. Dit terwijl het aantal bedrijven zoals hierboven beschreven met 47 procent is gestegen. Ook in de overige steden stijgt het aantal bedrijven meer dan het aantal voertuigen. Een stijging van 106 procent in aantal bedrijven, maar een stijging van voertuigen van 71 procent. Deze uitkomst hangt samen met het omzetten van een VOF naar een eenmanszaak. Op het platteland zien we een het tegenovergestelde beeld. Daar is het aantal voertuigen meer gestegen dan het aantal bedrijven. Op een stijging in bedrijven van 21 procent is het aantal voertuigen gestegen met 52 procent. In aantal voertuigen uitgedrukt worden bedrijven in de vier grote steden en overige steden kleiner, en op het platteland juist groter.

Omzet

Van de totale omzetgroei in Nederland van 35 procent, zijn het vooral de bedrijven in de overige steden en op het platteland die een bijdrage leveren. Van de totale omzet in Nederland in 2003 van 742 miljoen komt bijna de helft voor rekening van bedrijven op het platteland, namelijk 362 miljoen. In de overige steden wordt van het totaal 41 procent omgezet, namelijk 306 miljoen. De resterende 13 procent omzet (98 miljoen) wordt behaald door bedrijven in de vier grote steden. In 1999 lagen de percentages in omzetbijdrage van het totaal voor het platteland, overige steden en de vier grote steden op respectievelijk 47, 34 en 20 procent.

In de overige steden is de omzet in vijf jaar tijd het meest gegroeid. Hier is een toename van tweederde zichtbaar. Op het platteland is in dezelfde periode de omzet gegroeid met 42 procent. In de vier grote steden is de totale omzet daarentegen gedaald. In vijf jaar tijd is de omzet negen procent minder geworden.

Omzet per wagenuur

Deze indicator laat een uiteenlopend beeld zien van nauwelijks stijging tot een toename van bijna driekwart. Er is sprake van nauwelijks stijging in omzet per wagenuur bij de bedrijven in de vier grote steden (2 of 3 procent in vijf jaar). De teruglopende omzet is dus opgevangen door minder wagenuren aan te bieden. Aan de andere kant van het spectrum staan de bedrijven in de overige steden met een stijging van bijna driekwart (72 procent). Daartussen staan de bedrijven op het platteland met een toename van 41 procent.

De omzet per wagenuur in de vier grote steden lag in 1999 al onder het landelijk gemiddelde. Namelijk 14,31 euro tegen 24,46 euro op het platteland en 26,46 in de overige steden. De vier grote steden zijn verder achterop geraakt doordat hier de toename minder is dan de overige gebieden. De omzet in de vier grote steden, de overige steden en het platteland zijn respectievelijk 14,60 euro, 45,43 euro en 34,49 euro. Bedrijven in de overige steden halen bijna drie keer zoveel omzet uit een wagenuur dan hun collega's uit de vier grote steden. Bij dit alles zij aangetekend, dat het gaat om omzet zoals deze wordt opgegeven door de ondernemers.

De onderstaande tabellen bevatten een overzicht van de belangrijkste omzetindicatoren van 1999 tot en met 2003. We geven zowel de verandering in procenten weer, als de absolute getallen over de afgelopen vijf jaren.

20 | Omzetindicatoren per gebied 2003 in absolute getallen

	Omzet (x 1.000)	Wagenuren	Kilometers	Taxi's	Bedrijven	Omzet per wagenuur	Omzet per kilometer	Omzet per taxi	Omzet per bedrijf
Vier grote steden	97.881	6.704	130.857	3555	2370	14,60	0,75	27.530	41.300
Overige steden	306.478	6.746	367.480	9619	1336	45,43	0,83	31.860	229.400
Platteland	361.560	10.483	380.991	11.385	1150	34,49	0,95	31.760	314.400
Nederland	741.664	21.670	824.071	24771	4857	34,23	0,90	29.940	152.700

21 | Ontwikkeling in 1999-2003 per gebied in procenten

	Omzet	Wagenuren	Kilometers	Taxi's	Bedrijven	Omzet per wagenuur	Omzet per kilometer	Omzet per taxi	Omzet per bedrijf
Vier grote steden	-9%	-11%	-8%	17%	46%	2%	-1%	-23%	-38%
Overige steden	66%	-3%	52%	65%	106%	72%	9%	1%	-20%
Platteland	42%	0%	12%	48%	21%	41%	27%	-4%	17%
Nederland	35%	-8%	12%	50%	51%	47%	21%	-10%	-10%

Bron: TNS NIPO, 2004

4.2.3 Aanbod taxivervoer naar vervoersvorm

Ondernemingen

In dit onderzoek onderscheiden we drie soorten vervoersvormen. Bedrijven die meer dan 75 procent van hun omzet uit straatwerk halen, bedrijven die meer dan 75 procent uit contractwerk halen en ondernemingen die minder dan 75 procent omzet halen uit een van de

twee vorige type producten. Deze laatste soort noemen we een gemengd bedrijf³⁹. In de afgelopen vijf jaar zijn vooral bedrijven die zich hebben toegelegd op een bepaalde vervoersvorm sterk toegenomen. In de periode van 1999 tot en met 2001 is het aantal straatwerk bedrijven explosief gestegen, namelijk met 137 procent. Dit komt door bedrijven die zijn opgesplitst in eenmanszaken. In de periode van 2001 tot en met 2003 is het aantal juist afgenomen, namelijk met 29 procent. Het aantal bedrijven in straatvervoer is daarmee in de gehele periode van 1999 tot en met 2003 toegenomen met 74 procent. In dezelfde periode is het aantal bedrijven in contractvervoer toegenomen met 61 procent en het aantal gemengde bedrijven met 21 procent.

De aantallen straatwerk- en gemengde bedrijven liggen in 1999 redelijke dicht bij elkaar, respectievelijk 1.244 en 1.083. In 2003 zijn er 2.087 straatwerkbedrijven en 1.464 gemengde bedrijven. In hetzelfde jaar zijn er 1.305 contractwerkbedrijven.

In 2003 is het merendeel (73 procent) van de straatwerk bedrijven gevestigd in één van de vier grote steden. De gemengde bedrijven zijn hier gezeteld voor meer dan de helft (63 procent). Bedrijven die meer dan 75 procent uit contractwerk halen zijn minder te vinden in de vier grote steden (26 procent), maar op het platteland.

22 | Verdeling bedrijven naar straatwerk, contractwerk en gemengd bedrijf

	Straatwerk	Contractwerk	Gemengd	Totaal
1999	1.244	898	1.083	3.225
2000	1.717	996	887	3.599
2001	2.954	1.035	1.080	5.069
2002	2.546	1.046	1.246	4.838
2003	2.087	1.305	1.464	4.856

Bron: TNS NIPO, 2004

Voertuigen

Bedrijven in het contractwerk hebben de afgelopen vijf jaar meer geïnvesteerd in voertuigen dan de straatwerkbedrijven. Het aantal voertuigen is in het contractwerk bijna verdubbeld (98 procent) en in het straatwerk met 25 procent gestegen. Het aantal voertuigen laat bij gemengde bedrijven een geringe groei zien van 4 procent.

³⁹ De indeling in drie categorieën bedrijven brengt een scherpe indeling aan, waarbij het kan zijn dat een gemengd bedrijf dat bijvoorbeeld voor meer dan de helft van zijn omzet uit straatvervoer toch niet als zodanig betiteld wordt. De categorie gemengde bedrijven bestaat uit bedrijven die voor 26 procent tot 74 procent van hun omzet afhankelijk zijn van straat- danwel contractvervoer.

Met de genoemde groei is in 2003 het aantal voertuigen van contractwerk bedrijven vier keer zo hoog als straatwerkers; 14.616 tegen 3.548. De gemeente bedrijven hebben in 2003 gezamenlijk 6.442 voertuigen.

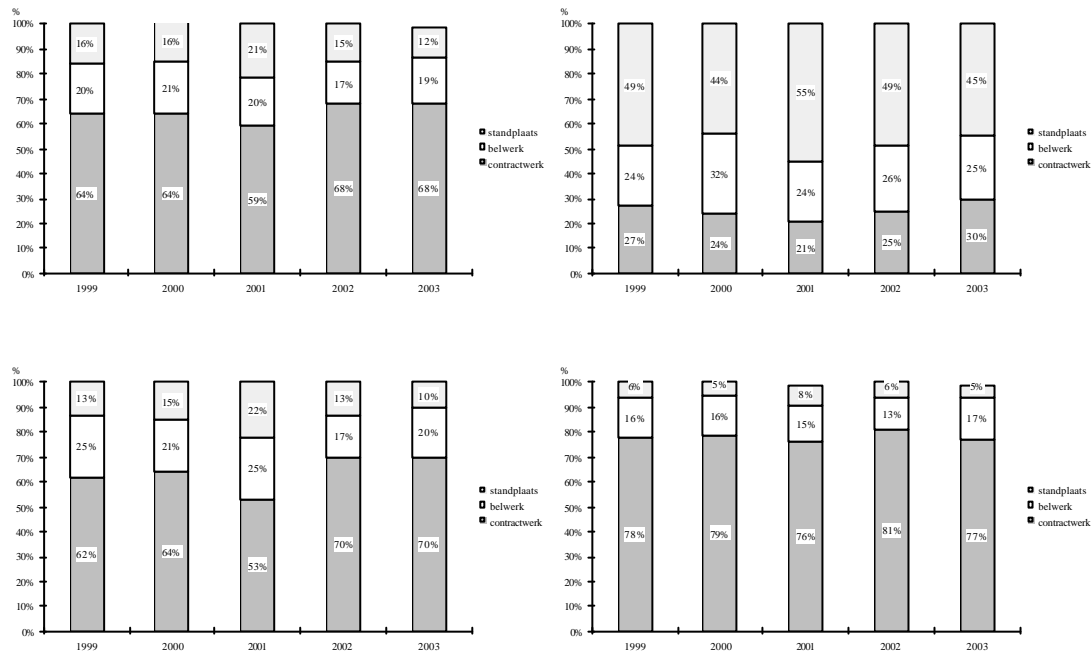
Omzet

Zoals geconstateerd is het aantal gemengde bedrijven minder toegenomen dan bedrijven die zich hebben gespecialiseerd in straat- of contractvervoer. Deze ontwikkeling zien we terug in de omzet. De gemengde bedrijven laten een daling zien in omzet, daar waar de straat- en vooral de contractvervoerders een stijging noteren. Bij gemengde bedrijven is de omzet met 10 procent afgenomen. De straatwerk bedrijven geven een omzet toename op van 34 procent en contractwerkers zelfs van 85 procent. De stijgende lijn in omzet van contractwerkbedrijven komt deels doordat ze voor instellingen rijden die werken met aanbestedingen. Deze aanbestedingen leiden tot schaalvergroting.

In 1999 was de omzet van straatwerk bedrijven 82 miljoen euro en met de genoemde groei komt deze in 2003 op 110 miljoen euro. Gemengde bedrijven hebben in 2003 een gezamenlijke omzet van 220 miljoen euro en contractwerk bedrijven 443 miljoen euro. Daarmee hebben de contractwerk bedrijven een aanzienlijk deel van 60 procent van de totale omzet in de taxibranche in Nederland. Dit terwijl contractwerk bedrijven 'maar' 27 procent van alle taxiondernemingen in Nederland uitmaken.

Taxiondernemingen kunnen omzet halen uit standplaats- en belwerk, en ook uit contractwerk. Per gebied verschilt de samenstelling van deze activiteiten waaruit de ondernemingen de omzet halen. In het volgende figuur geven we inzicht.

23 / Verdeling omzet taximarkt naar activiteiten 1999 - 2003



Bron: TNS NIPO, 2004

Omzet per wagenuur

Bij de gemengde bedrijven is de omzet per wagenuur in vijf jaar toegenomen met 15 procent, bij straatwerk bedrijven met 36 procent en bij contractwerk bedrijven met 53 procent. In dezelfde periode is het aantal wagenuren bij gemengde bedrijven afgenomen met 22 procent, bij straatwerk bedrijven afgenomen met 2 procent en bij contractwerk bedrijven juist toegenomen met een vijfde.

24 | Omzetindicatoren per vervoersvorm 2003 in absolute getallen

	Omzet (x 1.000)	Wagenuren	Kilometers	Taxi's	Bedrijven	Omzet per wagenuur	Omzet per kilometer	Omzet per taxi	Omzet per bedrijf
>75% straat	109.500	5.806	135.100	3.548	2.087	18,86	0,81	30.850	52.500
>75% contract	443.300	9.778	495.300	14.616	1.305	45,34	0,90	30.330	339.700
Overig	220.300	7.536	238.450	6.442	1.464	29,23	0,92	34.200	150.500

25 | Ontwikkeling in 1999-2003 per vervoersvorm in procenten

	Omzet	Wagenuren	Kilometers	Taxi's	Bedrijven	Omzet per wagenuur	Omzet per kilometer	Omzet per taxi	Omzet per bedrijf
>75% straat	34%	-2%	0%	23%	74%	36%	33%	9%	-23%
>75% contract	85%	20%	73%	98%	61%	53%	7%	-7%	15%
Overig	-10%	-22%	-27%	4%	21%	15%	23%	-14%	-26%

In de volgende figuren presenteren we op overzichtelijke wijze de ontwikkelingen in de taxibranche.

26 | Ontwikkeling taxibranche 1999-2003

Gebied ⁴⁰	Ondernemingen		Gebruikte taxi's ⁴¹		Omzet totaal (miljoen euro)	Aandeel straat in omzet (opgave consumenten)	Aandeel contract in omzet	Aandeel straat ⁴² in omzet (opgave bedrijven)	Aandeel contract in omzet
	1999	2003	1999	2003					
Vier grote steden	1.626	2.370	3.026	3.555	97,8	75 %	23 %	54%	23%
Overige steden	648	1.336	5.838	9.619	306,5	55%	40%	75%	17%
Platteland	951	1.150	7.684	11.385	361,6	52%	41%	63%	21%
Totaal Nederland	3.225	4.857	16.548	24.771	741,7	59%	36%	20%	41%

4.2.4 Overige ontwikkelingen in het aanbod

Wagenuren

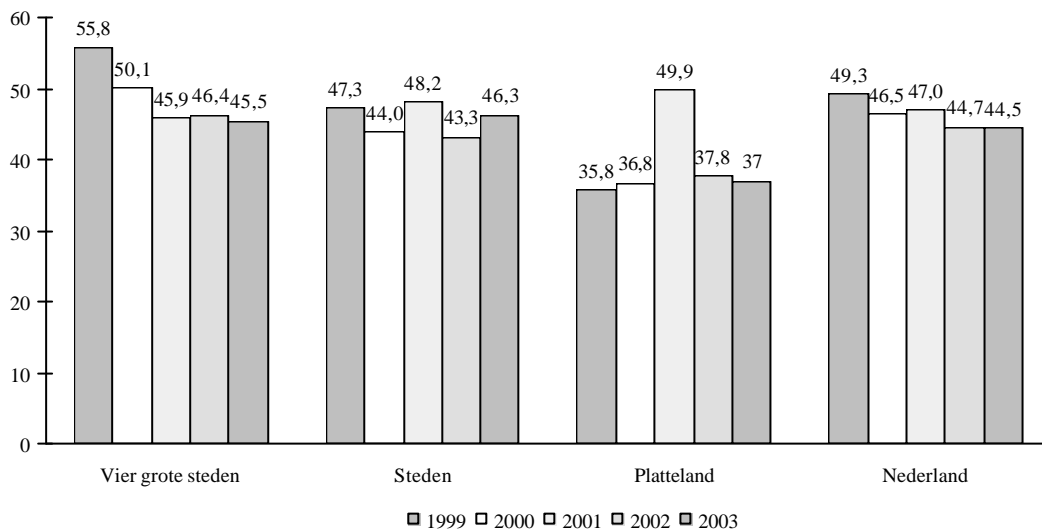
Het gemiddeld aantal wagenuren per taxi is in de afgelopen vijf jaar met 10 procent afgenomen. In 2003 is het aantal wagenuren per taxi 44,5 uur per week. Op jaarbasis rijdt men 2.314 uur. Het aantal uren dat chauffeurs gemiddeld in de auto zit neemt af. Zo was het in 2002 44,7 uur, in 2001 47 uur en in 1999 nog 49,4 uur. In de vier grote steden bestaat 80 procent van de bedrijven uit eigen rijders. Dit gegeven zien we terug in de cijfers. Men zit er over het algemeen langer in de auto. Het gemiddelde aantal uren per week is daar 45,5. Een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, en een sterke daling ten opzichte van 1999 met 55,8 uur.

⁴⁰ Het onderscheid tussen de gebieden is niet 100 procent eenduidig sinds dat Nederland uit een vervoerregio bestaat. Zo kan een ondernemer die gevestigd is in Hilversum ook werken in Utrecht en Amsterdam. Het aantal actieve taxi's in de vier grote steden en de daarmee gemoeide omzet is ongeveer 20 procent hoger dan gebaseerd op de enquête uit 2003.

⁴¹ Dit aantal is gebaseerd op de opgave van bedrijven. Het aantal afgegeven vergunningbewijzen is hoger omdat bedrijven taxi's paraat houden voor extra werk of uitval van wagens.

⁴² Bij de aandelen contract- en straatwerk van de totale omzet uitgesplitst naar gebied baseren we ons op de opgave van de bedrijven. We denken dat de opgaven van de consumenten (het marktaandeel van straat en contract vermenigvuldigd met de gemiddelde ritprijs) dichter bij de werkelijkheid ligt.

27 | Gemiddeld aantal wagenuren per taxi in 1999 - 2003 naar gebied



Bron: TNS NIPO, 2004

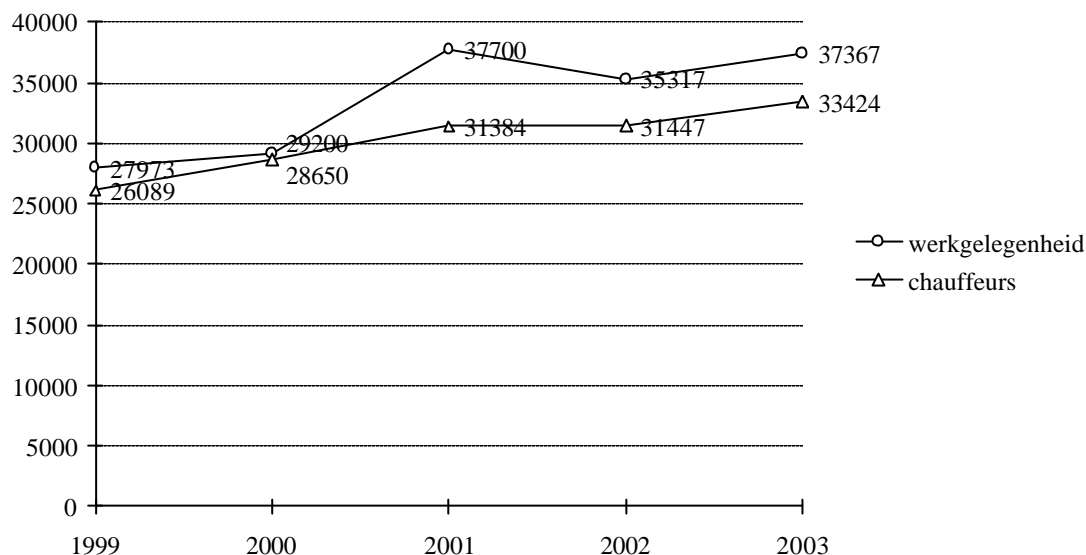
Gereden kilometers

Gemiddeld rijdt een taxi 894 kilometers per week. Per jaar is dat bijna 50.000 kilometer. In 2000 maakte een taxi nog 60.000 kilometer. Over de periode van vijf jaar draait landelijk gezien een taxi gemiddeld een kwart minder aan kilometers.

In 2003 legt de taxibranche in Nederland 824 miljoen kilometer af. Dat is over de periode van de afgelopen vijf jaar een toename van 12 procent. In de vier grote steden is daarentegen over dezelfde periode het aantal kilometers afgenomen met 8 procent. Na een stijging van de kilometers in de vier grote steden in de eerste jaren na de invoering van Wp2000, is deze in 2002 en het jaar erna terug gelopen. De stijging in Nederland komt hoofdzakelijk doordat in de overige steden het aantal kilometers met ongeveer de helft is gestegen. Dit is exclusief de vier grote steden.

Werkgelegenheid

In de periode van 1999 tot en met 2003 is de werkgelegenheid met 35 procent gegroeid. De branche biedt in 2003 werk aan 37.367 personen, een stijging van 6 procent ten opzichte van het vorige jaar. Met deze stijging komt het aantal werknemers in de taxibranche weer op het niveau van 2001.

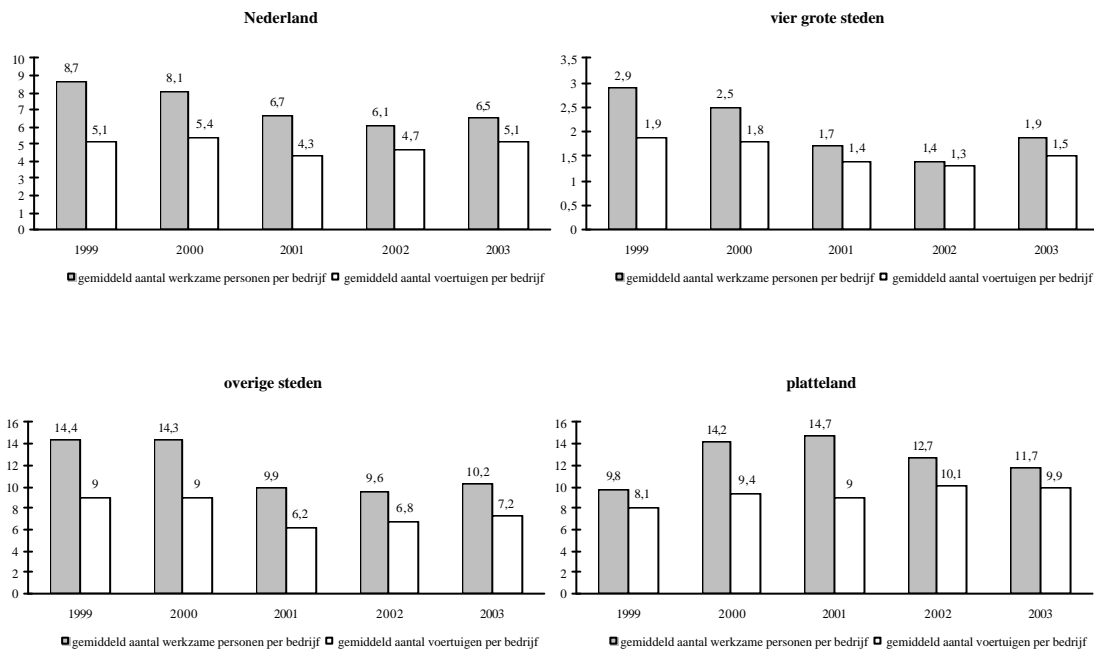


Bron: TNS NIPO, 2004

De werkgelegenheid is sterk geconcentreerd bij de grote taxiondernemingen. Eén op de acht bedrijven (12 procent) heeft meer dan 10 werknemers. Deze grote bedrijven nemen 69 procent van het aantal werknemers in de branche voor hun rekening. Het aantal grote bedrijven is in vergelijking met vorig jaar toegenomen. Het aantal werknemers is bij de grote ondernemingen ongeveer gelijk gebleven. Het aantal eenmanszaken is na vier jaar van sterke groei gelijk gebleven met vorig jaar; 2.975 bedrijven.

Op de volgende pagina presenteren we het gemiddelde aantal werknemers van taxiondernemingen per gebied. Tevens is in het figuur opgenomen het gemiddelde aantal voertuigen per onderneming.

29 / Gemiddelde bedrijfsomvang naar werknemers en wagenpark

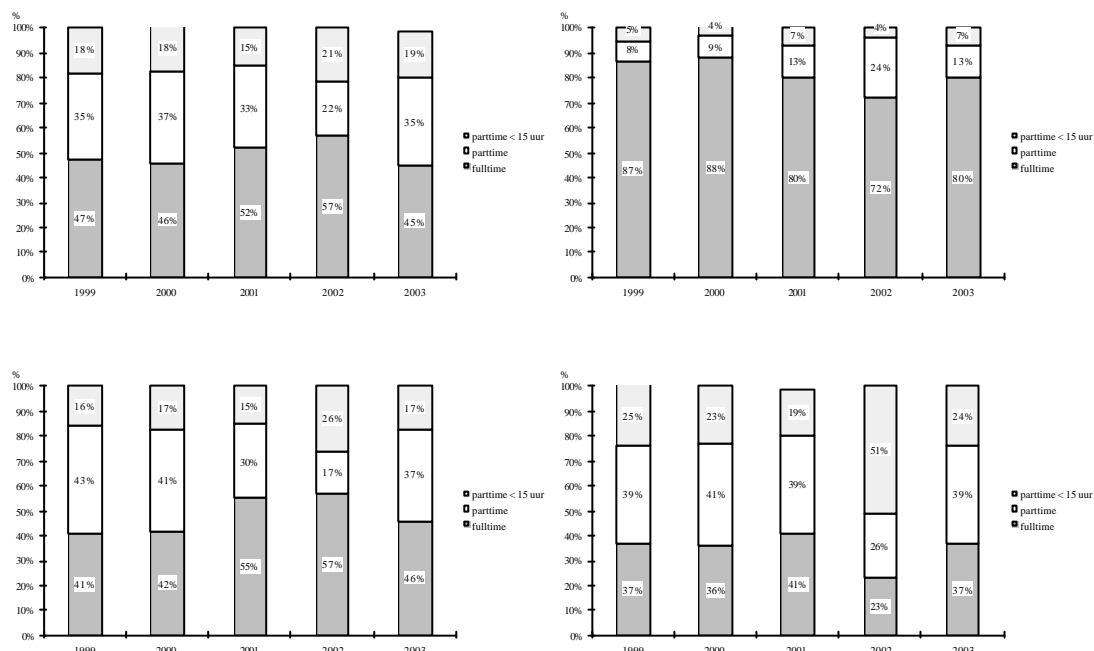


Bron: TNS NIPO, 2004

De bedrijven die zich toelagen op hoofdzakelijk straatwerk hebben minder werknemers dan die zich hoofdzakelijk op contractvervoer toelagen. Bij bedrijven in het straatwerk is het gemiddelde aantal werknemers 6,2. In bedrijven in het contractwerk ligt dit hoger met gemiddeld 9,8 werknemers. Deze cijfers zijn uit het jaar 2003, maar vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Na de invoering van Wp 2000 is het aantal parttimers gedaald. Het absolute aantal parttimers is gestegen. Dit komt door de toename van werknemers. Op de populatie van werkzame personen in de taxibranche is het aandeel parttimers gedaald. In het taxivervoer werkte in 2003 ongeveer 48 procent van de werknemers parttime. In 1999 en 2000 lag dit rond 53 procent, in 2001 waren rond de 40 procent parttimers. Het laatste jaar is het aantal weer licht gestegen. Desondanks ligt het gemiddelde aantal parttimers in 2003 onder het gemiddelde van 1999. De door marktpartijen gevreesde ontwikkelingen ten aanzien van werkgelegenheid en uitholling van full-time functies hebben zich niet voorgedaan.

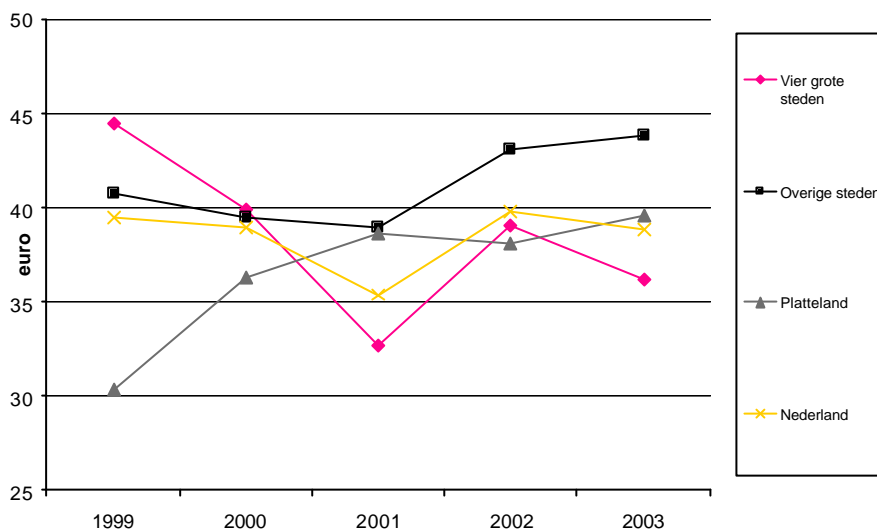
30 / Dienstverband taxichauffeurs in Nederland 1999-2003



Bron: TNS NIPO, 2004

Omzet (per taxi)

De omzet per vergunde auto is in de periode van 1999 tot en met 2003 licht gedaald. Bedroeg de omzet in 1999 39.600 euro, in 2003 is dit 38.900 euro. Het aantal voertuigen op de markt is behoorlijk toegenomen. Toch is de daling van de omzet per vergunde auto niet scherp, omdat het aantal kilometers en de prijzen ook zijn toegenomen.



Bron: TNS NIPO, 2004

Omzet (per voertuigkilometer)

De omzet per kilometer geeft aan wat een geproduceerde voertuigkilometer aan omzet opbrengt. Sinds de invoering van Wp2000 is ook deze gestegen. In 1999 was de omzet per kilometer 0,74 euro, in 2003 is deze 0,90 euro. Daarmee is de omzet per kilometer met meer dan éénvijfde (21 procent) gestegen. Deze stijging heeft voornamelijk plaatsgevonden in de eerste twee jaren na invoering van Wp2000. In 2001 was de omzet per kilometer al met 20 procent gestegen. De afgelopen drie jaar geven nauwelijks een stijging in deze parameter weer.

De verschillende gebieden laten een ander beeld zien. In de *vier grote steden* is in de afgelopen vijf jaar de omzet per voertuigkilometer niet of nauwelijks gestegen. In *de overige steden* bedragen de stijgingen van de omzetten per kilometer respectievelijk 9 procent over de periode van 1999-2003. De landelijke stijging van de omzet per kilometer komt daarmee hoofdzakelijk voor rekening van *het platteland*. In vijf jaar tijd is deze gestegen met 27 procent. Ook hier heeft de stijging voornamelijk plaatsgevonden in de eerste twee jaar. Over de afgelopen drie jaar zien we in de omzet per kilometer op het platteland een lichte daling.

Bedrijfsresultaat (per bedrijf)

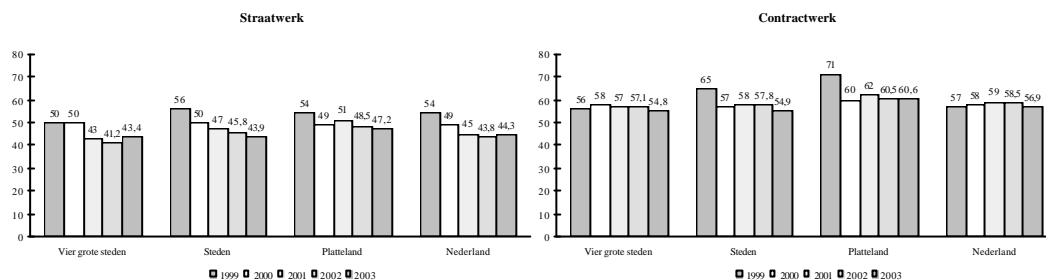
Vanuit de opgaven van de bedrijven uit de branche constateren we dat sinds 2001 het bedrijfsresultaat verslechtert. Vier op de tien bedrijven (40 procent) geeft aan in 2003 een positief bedrijfsresultaat behaald te hebben. In 2001 zeiden nog zes op de tien (60 procent) een positief resultaat te boeken. Eén op de vijf (20 procent) bedrijven zegt verlies te lijden. Dit is de afgelopen drie jaar hetzelfde gebleven. Daarvoor (in 2000 en 1999) was dit veel lager, respectievelijk 4 en 8 procent.

Wanneer we kijken naar regionale verschillen dan zien we dat de opgegeven bedrijfsresultaten buiten de vier grote steden boven het gemiddelde liggen. Bedrijven uit Amsterdam, Den Haag, Rotterdam of Utrecht liggen daarentegen onder het gemiddelde. Op het platteland zegt 61 procent van de ondernemingen winst te maken. In de vier grote steden een kwart (25 procent). In de vier grote steden was het in 2001 nog 52 procent en in 1999 nog twee op de drie (67 procent) die met een positief bedrijfsresultaat thuiskomt.

Beladingsgraad en bezettingsgraad

Een taxi verdient geld met de beladen kilometers. De onbeladen kilometers leveren niets op. Over de afgelopen vijf jaar is de beladingsgraad zoals opgegeven door ondernemers in het straatvervoer met bijna een vijfde achteruit gegaan. Was in 1999 in Nederland de beladingsgraad 54 procent, in 2003 is dit 44 procent. Met name in de overige steden is de daling met 22 procent groot. Wel is voor het eerst in die vijf jaar in 2003 deze beladingsgraad niet gedaald, maar licht gestegen.

In dezelfde periode is de beladingsgraad in het contractvervoer ongeveer gelijk gebleven: het blijft 57 procent. Ook hier presteren de overige steden onder het gemiddelde. In de overige steden neemt de bezettingsgraad in vijf jaar af met 15 procent. Hierna geven we grafisch inzicht in de ontwikkeling.



Bron: TNS NIPO, 2004

De bezettingsgraad is het gemiddeld aantal klanten dat tijdens de beladen kilometers in het voertuig zit. Over deze parameter zijn vanuit de ondernemers geen gedetailleerde gegevens beschikbaar. Dit komt omdat de taxiondernemers op dit gebied niet of nauwelijks registreren. Aan de hand van een vraag met hoeveel personen de respondent in de auto zit, maken we een inschatting van de bezettingsgraad. Van de ondervraagde consumenten zit bij de laatste rit in de taxi gemiddeld 25 procent alleen met de chauffeur in de taxi. Samen met iemand anders zit 32 procent, 17 procent met drie personen, 14 procent met vier personen en ten slotte 12 procent met vijf tot tien personen in totaal. Dit beeld komt overeen met de laatste jaren. Op basis van deze gegevens schatten we de bezettingsgraad op 2,86 personen.

4.3 Vergunningverlening, handhaving en tarieven

Onderdeel van het maatregelenpakket van de nieuwe wet zijn de recentralisatie van vergunninguitgifte, de invoering van de chauffeurspas, het intensiveren van controle en handhaving en het centrale tariefbeleid. In deze paragraaf gaan we nader op deze aspecten in.

4.3.1 Vergunningverlening

Door het hanteren van een landelijk, uniform vergunningstelsel biedt de overheid alle taxiondernemers een gelijke uitgangspositie (eerlijke concurrentie). Daarnaast heeft zij met het vergunningstelsel een instrument in handen om invloed uit te oefenen op de kwaliteit van het taxi-aanbod. Sinds 1 januari 2000 ligt de verantwoordelijkheid voor het verlenen van ondernemersvergunningen (en chauffeurspassen) bij de Rijksoverheid, om precies te zijn bij de sector Marktordening van de IVW.

Over de afgelopen vijf jaar constateren we dat het aantal aanvragen voor ondernemersvergunning afneemt in vergelijking met het eerste jaar na invoering van de nieuwe wetgeving. In 2000 was het aantal aanvragen 4.143. Het jaar daarna was het met

1.629 aanvragen nog steeds aanzienlijk, maar wel een stuk minder dan vlak na invoering van de nieuwe wetgeving. In 2003 bedroeg dit aantal aanvragen 604. Dat betekent dat alleen in 2000 al meer aanvragen binnen kwamen dan in de drie daaropvolgende jaren. In het volgende figuur staat een overzicht.

33 / Aanvragen voor ondernemersvergunning in 2000 - 2003

	2000	2001	2002	2003	Totaal
Ontvangen aanvragen	4.143	1.629	719	604	7.095
Afgewezen	28	43	522	49	642
Buiten behandeling gesteld ⁴³	39	172	271	89	572
Toegewezen	1.111	3.410	778	453	5.752
- bestaande ondernemers	645	867	147	0	
	(58%)	(26%)	(19%)		
- bestaande ondernemers die van de overgangsregeling gebruik hebben gemaakt	296	1.481	196	0	
	(26%)	(43%)	(25%)		
- nieuwe toetreders	177	1.062	435	453	2.127
	(16%)	(31%)	(56%)	(100%)	
Nog in behandeling op 31/12	2.965	970	117	130	

Bron: IVW, divisie vervoer, sector marktordening, bewerking KPMG BEA

Totaal overzicht

Over de jaren 2000 – 2003 bedraagt het totaal aantal aangevraagde vergunningen 7.095. Het aantal verleende vergunningen aan het eind van 2003 is 5.752. Het verschil tussen beide getallen zit in het aantal afgewezen, buiten behandeling gestelde en de nog in behandeling zijnde aanvragen. In de afgelopen drie jaar zijn 642 aanvragen afgewezen en 572 buiten behandeling gesteld. Door de grote toestroom heeft de IVW de eerste drie jaar meer dan de helft van de tijd besteedt aan aanvragen uit het jaar ervoor. In 2003 besteedt de IVW minder dan een vijfde van de tijd aan aanvragen uit het jaar daarvoor.

Bestaande ondernemers

In 2003 zijn voor het eerst geen vergunningen meer afgegeven aan reeds bestaande ondernemers. Vóór 2003 waren veel gevallen van ondernemers uit vroegere vennootschappen onder firma die van de overgangsregeling gebruik maakten⁴⁴. In 2000 was zes van de zeven aanvragen (84 procent) van bestaande ondernemers. In 2001 ligt het aandeel op 69 procent. In 2002 is van het totaal aantal aanvragen minder dan de helft (44 procent) van bestaande ondernemers. Vervolgens bestaat in 2003 de aanvragen in 2003 alleen nog maar uit nieuwe toetreders.

⁴³ Buiten behandeling stellen kan plaats vinden door IVW maar kan ook duiden op het intrekken door de aanvrager.

⁴⁴ Het merendeel van deze ex-vennoten heeft in de nieuwe situatie gekozen voor een éénmanszaak.

	2000	2001	2002	2003	Totaal
Bestaande ondernemingen	645	867	147	-	1.659
Toetreders, maar eerder al werkzaam als taxiondernemer	296	1481	196	-	1.973
Nieuwe toetreders	177	1062	435	453	2.127

Bron: IVW, divisie vervoer, sector marktordening, bewerking KPMG BEA

Kanttekening dynamiek taxibranche

Om te berekenen in hoeveel ondernemingen oude VOF's zijn opgesplitst ontbreekt het ons aan gegevens. In totaal hebben 1.973 bedrijven van de overgangsregeling gebruik gemaakt. Dat houdt in dat een bestaande VOF opgesplitst is in meerdere bedrijven. In al die gevallen komt een bedrijf terug als twee nieuwe. Namelijk als één omzetting en als één nieuwe toetreders. Het werkelijke aantal nieuwe toetreders kan daarentegen veel hoger liggen. Dit is afhankelijk van het aantal personen dat in die VOF zat en vervolgens een eigen onderneming heeft opgestart. Het kunnen er twee zijn geweest, maar ook vier of zelfs nog meer. Het ontbreekt aan gegevens om deze dynamiek exact te kunnen inschatten.

Aantal behandelde aanvragen

Over de afgelopen vier jaar heeft IVW alleen al in 2001 meer besluiten genomen dan in de andere drie jaar gezamenlijk. In 2001 bedroeg dit aantal 3.625.⁴⁶ Het IVW heeft in totaal sinds de wetsverandering 6.965 aanvragen behandeld.

In 2002 heeft de sector Marktordening het aantal in behandeling zijnde aanvragen sterk weten terug te dringen. Ook een groot aantal langerlopende aanvragen is afgehandeld. Daarmee heeft IVW de volledige stroom verwerkt van aanvragen die op gang kwam meteen na de wetsverandering. In 2003 betreft het aantal nog in behandeling zijnde aanvragen 130. Dit is een aantal van hoofdzakelijk reguliere aanvragen.

De afgelopen vier jaar is de verhouding van keuze in bedrijfsvorm ongeveer gelijk gebleven. In 2003 kiest meer dan de helft voor een eenmanszaak, een kwart kiest voor een vennootschap onder firma en ongeveer één van de vijf kiest voor een BV. In vergelijking met voorgaande jaren is dat een lichte toename in de bedrijfsvormen VOF en BV en een daardoor een lichte afname in eenmanszaken. Hiernaast gaan we verder in op de gegevens.

⁴⁵ Per 1 januari 2001 zijn de vervoergebieden opgeheven. Hierdoor kan het onderscheid naar de gebied waar de ondernemer actief is niet meer gemaakt worden.

⁴⁶ We berekenen dit getal door het aantal aanvragen nog in behandeling van het jaar ervoor, plus het aantal ontvangen aanvragen van het jaar van rapportage minus het aantal aanvragen nog in behandeling van het jaar van rapportage.

35 | Bedrijfsvormen bij de toegewezen vergunningen in 2000 – 2003

Bedrijfsvorm	2000	2001	2002	2003		Totaal	
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%	Aantal	%
B.V.	181	388	114	80	18	763	13
Eenmanszaak	694	2486	510	259	57	3949	69
V.O.F.	232	524	143	108	24	1007	18
Overig	4	12	11	6	1	33	1
Totaal	1111	3410	778	453	100	5762	100

Bron: IVW, bewerking KPMG BEA

De chauffeurspas

Vanaf 1 januari 2000 dient elke taxichauffeur in het bezit te zijn van een persoonsgebonden chauffeurspas.⁴⁷ Dit heeft een verschillend behandelingstraject tot gevolg. Vanwege de verschillende behandelingstrajecten gaan we apart in op de aanvragen die in 1999 en 2000 binnenkwamen en die van 2001 en de twee jaar erna. In totaal zijn er de afgelopen vier jaar ruim 90.000 aanvragen bij IVW binnengekomen.

De chauffeurspas is 5 jaar geldig. Dat betekent dat vanaf november 2004 de geldigheid van de eerste verstrekte passen vervalt. Het aanvragen van een nieuwe pas kan vanaf drie maanden voor het verstrijken van een oude. Het aanvragen van een nieuwe pas is vergelijkbaar met het aanvragen van een volledig nieuwe pas omdat dezelfde bescheiden overhandigd dienen te worden.

Aanvragen in 2001- 2003

De laatste drie jaar loopt het aantal aanvragen voor een chauffeurspas terug. In 2003 zijn bijna 20.000 aanvragen voor een aanvraagformulier binnengekomen. Waar het uiteindelijk om gaat, is het aantal aanvragen dat daadwerkelijk wordt ingediend en wordt verwerkt door IVW. In 2003 zijn ongeveer 13.500 aanvragen daadwerkelijk ingediend en verwerkt. Dat aantal is lager dan in 2002, toen er ruim 14.000 aanvragen binnenkwamen. In 2001 waren het er iets meer dan 16.000.

De procesgang is de afgelopen drie jaar naar wens van IVW verlopen. De regeling geldt nog steeds dat een chauffeur kan werken zodra IVW de ontvangstbevestiging van de aanvraag heeft ontvangen. Dit geldt alleen voor complete aanvragen, of aanvragen waarvan slechts de verklaring omtrent gedrag ontbreekt. Deze bevestiging verstuurt de sector Marktordening

⁴⁷ Vooruit lopend op de wetsverandering op 1 januari 2000 konden chauffeurs vanaf drie maanden voor deze datum een persoonsgebonden chauffeurspas aanvragen bij de sector marktordening van de IVW. Deze groep kreeg na ontvangst van hun aanvraag een ontvangstbevestiging waarmee ze, in afwachting van de beslissing, 26 weken taxivervoer mochten verrichten. Deze overgangsregeling gold op voorhand niet voor de aanvragen die na 1 januari 2000 binnen zouden komen.

binnen enkele dagen na ontvangst van de benodigde betaling. De definitieve pas kan op het postkantoor afgehaald worden na 10 tot 14 dagen na het toekennen van het verzoek.

In de procedure voor aanvraag van de chauffeurspas is de afgelopen drie jaar één verandering doorgevoerd. De taxichauffeur in spé dient zijn medische keuring niet meer te ondergaan bij (een ander dan zijn eigen) huisarts, maar bij de Arbo-dienst. Vanaf 1 juli 2004 komt daarbij dat de chauffeur een diploma dient te hebben. Deze verandering valt echter buiten de periode die de monitor bestrijkt.

Aanvragen in 1999 en 2000

Eind 1999 en 2000 zijn zeer veel aanvragen bij IVW binnen gekomen. In het laatste kwartaal van 1999 heeft de IVW ruim 27.000 aanvragen ontvangen. Aan het eind van 1999 waren er bijna 1.200 passen verstrekt. De meeste aanvragen uit 1999 zijn dus in 2000 afgehandeld.

Hieronder staan de exacte gegevens met betrekking tot de aanvragen voor een chauffeurspas en de oorzaken voor afwijzing of buiten behandeling stelling in de periode van 1999 tot eind 2003.

36 / Oorzaken afwijzing of buiten behandeling stelling in 1999 – 2003

	1999	2000	2001	2002	2003	Totaal
Aanvragen	27.158	19.552	16.024	14.094	13.359	90.187
Toegewezen	1.182	41.608	15.834	13.425	13.044	85.093
Afgewezen		25	8	3	5	41
Ingetrokken		6	2	8	16	32
Buiten behandeling		1.500	2.271	502	375	4.648
Afgegeven duplicaten		107	405	782	498	
Wijzigingen pas		2	2	5	-	
Nog in behandeling		2.280	300	1.200	120	

Bron: IVW, Divisie Vervoer, sector Marktordening, bewerking KPMG BEA

Het taxikenteken

Vanaf 1 december 2000 is het voor iedere taxiondernemer wettelijk verplicht de speciale blauwe taxikentekenplaten op zijn of haar taxivoertuig(en) te voeren. Zij kunnen de kentekenplaten vanaf 1 juli 2000 aanvragen bij de RDW. Op dat moment stonden er in het reguliere kentekenregister ruim 28.000 voertuigen geregistreerd als goedgekeurd taxivoertuig. Het aantal aanvragen bleef echter beperkt tot 25.733. Daarvan zijn er uiteindelijk 25.100 toegekend. In de jaren 2001-2003 zijn er jaarlijks zes à zeven duizend taxikentekens toegewezen. Het aantal afwijzingen op de aanvragen is niet bekend. Over het type voertuig dat wordt ingeschreven en het aantal uitschrijvingen wil de RDW geen informatie geven. De volgende tabel geeft inzicht in de verdeling van dit aantal over de vier grote steden en de rest van Nederland.

	2000	2001	2002	2003
Amsterdam	2.135	442	516	568
Den Haag	896	384	112	87
Rotterdam	642	336	197	250
Utrecht	372	97	88	26
Rest van Nederland	21.055	5.998	4.216	5272
Totaal	25.100	7.257	6.038	6.203

Bron: RDW

4.3.2 Controle en Handhaving

Het handhaven van de wet- en regelgeving in het taxivervoer is een taak van de Inspectie Verkeer en Waterstaat. De Divisie Vervoer van de IVW heeft naast de sector Marktordening (vergunningverlening) de sector Handhaving. Onder de laatst genoemde sector vallen een drietal aandachtsgebieden, waarvan de afdeling Personenvervoer er één is. De afdeling Personenvervoer van de sector Handhaving bestaat in 2003 uit 46 inspecteurs.

Sinds april 2002 is de afdeling Bus en Taxi samengevoegd. Daarmee is het onderscheid tussen bus en taxiteams komen te vervallen en controleren de inspecteurs van beide afdelingen zowel taxi's als bussen. Het aantal inspecteurs met als aandachtsgebied taxi is daardoor gegroeid van 24 in 2001 naar 46 in 2003. De inspecteurs zijn verdeeld in drie teams: West (Randstad), Oost en Zuid.

De IVW voert weg- en bedrijfscontroles uit. Bij bedrijfscontroles ligt de nadruk op het controleren van de naleving van wettelijke bepalingen van de administratie. De controles kennen over het algemeen een preventieve insteek. Bedrijfscontroles bestaan uit:

- eerste lijn onderzoeken;
- tweede lijn onderzoeken;
- fraude onderzoeken.

Wegcontroles zijn meer repressief van aard. Repressief wil zeggen dat er proces-verbaal wordt opgemaakt en dat deze worden gevolgd door formele maatregelen.⁴⁸ Het gaat daarbij

⁴⁸ Het gaat om overtredingen als het ontbreken van een taxivergunning (artikel WP 4), valsheid in geschrifte of oplichting (artikel 225 Sr/326 Sr) een ondeugdelijke arbeidstijdenregistratie (artikel ATW 4.3) en bij het structureel overtreden van artikel VATW 8.1 (te korte dagelijkse rust).

vooral om het naleven van verkeersveiligheidsaspecten en kwaliteitseisen. Het handhavingsbeleid heeft tot doel een positieve bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de taxibranche door de naleving van de wet- en regelgeving te vergroten. Wegcontroles bestaan uit:

- reguliere wegcontroles;
- thema-acties;
- snorderacties.

In 2002 heeft IVW zijn controlemethodieken en het aantal controles aangepast. Daardoor is een vergelijking met de resultaten van de jaren voor 2002 niet goed meer mogelijk.

Bedrijfscontroles

Bij bedrijfscontroles komen zowel de arbeidstijden als de bepalingen van de Wp2000 aan de orde. Kon voorheen veelal worden volstaan met preventief optreden zoals voorlichting en waarschuwing, sinds 2002 vindt IVW het in toenemende mate nodig om repressief op te treden. Dit komt hoofdzakelijk door de toename in de ernst en het aantal geconstateerde overtredingen. Daarmee is de handhaving geleidelijk verschoven van a-selectieve naar selectieve controles. De kennis van de spelers op de markt neemt toe, wat leidt tot meer gerichte controles. Deze selectieve controles betekenen dat de handhavingscijfers een minder getrouw beeld geven van de naleving.

Als het aantal overtredingen bij een bedrijfscontrole een bepaalde normwaarde overstijgt, dan komt het desbetreffende bedrijf in aanmerking voor een vervolgonderzoek. De IVW voert daarnaast gericht bedrijfscontroles uit naar aanleiding van overtredingen die op de weg zijn geconstateerd (bedrijfsonderzoeken). Ondanks de noodzakelijke verschuiving naar meer repressieve maatregelen blijft voorlichting over regelgeving en de wijze waarop aan de regels kan worden voldaan voor de taxibranche een belangrijk handhavingsinstrument. Voorlichting vindt plaats via brancheorganisaties, via het Vervoersinformatiecentrum en door de inspecteurs tijdens de controles.

Het aantal bedrijfscontroles is over de periode van vijf jaar gedaald. Hieronder presenteren we de cijfers.

38 | Aantal bedrijfscontroles in 1999 - 2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Afgeronde eerste lijn onderzoeken	174	232	225	119	138
Afgeronde vervolgonderzoeken	15	23	48	43	20

Bron: IVW

In 2003 heeft de IVW 144 bedrijfscontroles verricht, tegen 162 in 2002. Het terugvallen van het aantal controles heeft onder meer te maken met het feit dat de IVW het ministerie van Landbouw, Natuur en Visserij heeft geassisteerd bij de handhaving van de vervoersverboden door de vogelpest. In 2003 heeft IVW 14 fraude onderzoeken verricht.

Nadat het nalevingsniveau door de taxisector vanaf 2000 tijdelijk iets verslechterd was door de invoering van de nieuwe wet- en regelgeving, heeft de naleving zich na 2002 hersteld. Enerzijds kan aangedragen worden dat de taxisector inmiddels voldoende doordrongen is van de nieuwe regels en deze beter naleeft. Anderzijds kan gedacht worden aan het repressief optreden van de afdeling Personenvervoer en het toepassen van andere controletechnieken.

Wegcontroles

Er zijn twee typen wegcontroles, de reguliere wegcontroles en de themacontroles. Op beide vormen gaan we later dieper in.

De taxisituatie in de grote steden hebben het afgelopen jaar de hoogste prioriteit gehad. Dit heeft erin geresulteerd dat vanaf 1 maart 2002 naast de reguliere controles elk weekend gedurende een avond of nacht op het taxivervoer gecontroleerd wordt. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de politie.

Reguliere wegcontroles

De reguliere wegcontroles vinden aselekt en door het jaar plaats. De IVW constateert bij een op de drie wegcontroles een of meerdere overtredingen. In de afgelopen vijf jaar verschilt het aantal wegcontroles. In 2003 heeft de IVW 4.767 wegcontroles taxivervoer verricht. Dit is ten opzichte van 2002 een afname (5.373). Ook hier is de vogelpest van invloed geweest. In totaal zijn bij de 4.767 wegcontroles 2.445 overtredingen geconstateerd. Meest voorkomende overtredingen zijn het verkeerd invullen van de werkmappen en dagrittenstaten, en een ondeugdelijke taxameter. De handmatige administratie van arbeidstijden via dagrittenstaten en werkmappen is fraudegevoelig en weinig betrouwbaar. In de afgelopen jaren is dit ook steeds een terugkerende overtreding. De IVW vindt dat invoering van de boordcomputer met een smartcard een belangrijke verbetering zou betekenen. Zowel voor het terugdringen van de fraudegevoeligheid als voor het vergroten van het inzicht in de arbeidstijden. De boordcomputer is een van de nieuwe instrumenten die worden genoemd in de Wp2000.

Thematische acties

Bij thematische acties concentreert de IVW zich op een bepaalde doelgroep en bepaalde wet- en regelgeving. Thema-acties worden met regelmaat gehouden en in nauwe samenwerking met andere toezichthoudende instanties als politie, koninklijke marechaussee en belastingdienst. In de afgelopen jaren zijn er verschillende themacontroles geweest. Voorbeelden hiervan in voorgaande jaren zijn Euro-actie, weekend controles grote steden, schoolvervoer, Schipholvervoer, thema-actie verpachting.

Overtredingen en nalevingsniveau

Nadat het nalevingsniveau door de taxisector vanaf 2000 tijdelijk iets verslechterd was door de invoering van de nieuwe wet- en regelgeving, heeft de naleving zich na 2002 opvallend hersteld. In 2002 neemt het aantal overtredingen per wegcontrole af. Het overtredingspercentage is de verhouding van staandhoudingen waarbij ten minste één overtreding is geconstateerd. In vergelijking met voorgaande jaren is dit afgenomen. Op het eerste gezicht lijkt het erop dat taxiondernemers goed op de hoogte zijn van de nieuwe wetgeving en dat de naleving zich daarom verbeterd heeft. Een andere belangrijke verklaring is echter dat het aantal thema-acties toeneemt. Bij de thema-acties wordt vaak heel gericht gecontroleerd op bepaalde aspecten en minder op de overige aspecten. Hierdoor zijn er ook minder overtredingen geregistreerd. Daarnaast is er een verschuiving van preventieve naar meer repressieve controles. Dit betekent dat overtredders die er voorheen vaak vanaf kwamen met een waarschuwing, nu sneller een sanctie opgelegd krijgen. Desalniettemin lijken de thema-acties, de meer repressieve handhaving en de voorlichtingsactiviteiten hun vruchten af te werpen. In absolute zin blijft het overtredingspercentage per aantal gecontroleerde voertuigen echter hoog.

39 | Overtredingspercentage 1999 - 2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Reguliere wegcontroles	48%	51%	50%	41%	37%
Schoolvervoer	40%	42%	46%	41%	26%
Schipholvervoer	58%	59%	61%	62%	47%
Algemeen overtredingspercentage	48%	50%	51%	43%	36%

Bron: IVW, divisie vervoer, sector handhaving

De afgelopen jaren heeft de divisie Vervoer uitgebreid aandacht besteed aan voorlichting van de taxibranche over de eisen aan het taxivervoer. Tevens is net als in voorgaande jaren de samenwerking bevorderd tussen de verschillende (overheids)instanties.

Voorlichting

Dankzij de voorlichting is de taxibranche nu beter op de hoogte van de eisen aan het taxivervoer. Het gevolg hiervan is een afname in het algehele overtredingspercentage. Onder voorlichting wordt verstaan het bezoeken van branche-organisaties, bedrijven, politiekorpsen of bijvoorbeeld groepen chauffeurs om informatie te geven over de wetgeving. Daarnaast vindt voorlichting in andere vormen plaats. Vaak wordt bij weg- en bedrijfscontroles informatie verstrekt over de wet- en regelgeving aan chauffeurs cq ondernemers.

Tijdens weg- en bedrijfscontroles wordt veel aandacht besteed aan het geven van voorlichting aan chauffeurs en ondernemers. In het verleden bleek dat men niet goed op de hoogte was van de taxiwet- en regelgeving. Mede hierdoor was de (spontane) naleving aan de lage kant. De afdeling personenvervoer ziet het dan ook als haar taak een rol te vervullen op dit gebied.

Ze doet dit door de uitgifte van brochures, door deelname aan landelijke taxidagen en andere bijeenkomsten en via voorlichting aan en samenwerking met andere overheidsinstellingen.

Samenwerking

Op initiatief van de IVW, divisie vervoer zijn landelijk dekkende handhavingsplatforms opgericht. De samenwerking richt zich voornamelijk op controle rij- en rusttijden, fraudeonderzoeken, snordersacties en controle verpachting vergunningen. De samenwerking met politie, justitie, belastingdienst en UWV-Gak is vormgegeven met zogenaamde taxihandhavingsplatforms. Deze platforms komen regionaal bij elkaar. De handhavingsplatforms hebben tot doel te komen tot een uitwisseling van informatie en deskundigheid. Daarnaast vindt afstemming plaats over in te stellen onderzoeken en wordt er gesproken over notoire overtreders en illegale vervoerders. Op deze manier wordt een uniforme rechtsgelijke handhaving van de taxi wet- en regelgeving bevorderd. In 2001 zijn voorbereidingen getroffen om pilots te starten in 2002 op het gebied van verbetering van de naleving van de regels. Voorbeelden hiervan zijn de genoemde thema-acties in de afgelopen jaren.

De samenwerking binnen de handhavingsplatforms heeft ertoe geleid dat ook buiten de handhavingsplatforms een intensievere samenwerking plaatsvindt tussen de verschillende (opsporings)diensten. Zo worden bijvoorbeeld regelmatig gezamenlijk controles uitgevoerd in de vier grote steden en op Schiphol. Dit gebeurt onder regie van de IVW. Een voorbeeld van samenwerking betreft de pilot “Mandatering bestuursdwang” aan het regionaal politiekorps Amsterdam-Amstelland. In december 2001 heeft de Minister afspraken gemaakt met de Burgemeester van Amsterdam over wederzijdse ondersteuning om de taxiproblemen in de hoofdstad aan te pakken. De toepassing van deze bevoegdheid gebeurt in nauwe samenwerking met de IVW/DV. Een ander voorbeeld van samenwerking betreft het convenant tussen de partners van het handhavingsplatform taxi Haaglanden. Dit betekent dat zonder tussenkomst van Justitie gegevens uitgewisseld kunnen worden, onderzoeken op elkaar afgestemd kunnen worden en vanuit één loketgedachte gezamenlijk onderzoeken kunnen worden uitgevoerd. Volgens de IVW stemt de samenwerking tot wederzijdse tevredenheid, leidt dit tot efficiencywinst en wordt dit in 2004 gecontinueerd.

Een ander voorbeeld van samenwerking betreft het convenant tussen de partners van het handhavingsplatform taxi Haaglanden. Dit betekent dat zonder tussenkomst van Justitie gegevens uitgewisseld kunnen worden, onderzoeken met elkaar afgestemd kunnen worden en vanuit één loket gedacht gezamenlijk onderzoeken kunnen worden uitgevoerd.

De IVW werkt ook samen met de taxibranche. De IVW participeert actief in het initiatief van de branche van de ontwikkeling van een keurmerk taxivervoer. Een keurmerk kan een belangrijk bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering. Of een keurmerk gevolgen heeft voor het toezicht door de IVW, moet in een later stadium worden bezien.

4.3.3 Het tariefbeleid en -ontwikkeling

In 1999 was er voor het laatst sprake van decentraal vastgestelde tarieven. Na 1 januari 2000 zijn zowel het decentrale bestuur alsmede de vastgestelde tarieven komen te vervallen. Vanaf die datum geldt alleen voor het straattaxivervoer een maximumtarief⁴⁹. Onder dit maximum kan elke taxiondernemer zijn eigen tarieven bepalen.

Het Kabinet gaat er vanuit dat ondernemers met de geboden tariefvrijheid een extra instrument in handen hebben om een optimale aansluiting tussen vraag en aanbod op de taximarkt te realiseren. De belangrijkste voorwaarde waar de ondernemers aan moeten voldoen, zijn dat de tarieven voor de klant zowel binnen als buiten de taxi zichtbaar zijn en dat de taxameter⁵⁰ aanwezig is.

Een ritje in de taxi is opgebouwd uit drie kostencomponenten. Er is een starttarief; dit zijn kosten die in rekening worden gebracht wanneer de chauffeur de taxameter aanzet. Er is een kilometertarief; per kilometer loopt de taxameter op. Ten slotte is er een wachttarief. Wanneer een passagier in de taxi zit en de taxi rijdt langzamer dan een bepaalde snelheid, dan loopt de meter op met een bepaald bedrag per minuut. De maxima en de gemiddelden van 2003 vermelden we in de volgende alinea's.

Uit de cijfers blijkt dat veruit de meeste taxiondernemers (85 procent) een standaardtarief hanteren dat zowel overdag als 's nachts geldt. Het aantal respondenten dat wel twee tarieven hanteert, is te klein om representatief te zijn voor de populatie. Om die reden onthouden we ons in dit rapport van uitspraken over de dag- en nachttarieven.

⁴⁹ De tarieven van contractvervoer zijn niet onderzocht en zijn niet goed te achterhalen om ze op te nemen in het rapport. Alleen over de laatste twee jaar hebben we voldoende gegevens over het contractvervoer. Dit komt doordat pas in 2002 een vraag is toegevoegd die deze uitsplitsing mogelijk maakt.

⁵⁰ De taxameter is niet verplicht voor contractvervoer en bij straatwerk hoeft de taxameter niet gebruikt te worden buiten het vervoergebied (zoals die bestonden tot 2001).

40 | *Overzicht gemiddelde tarieven 1999, 2000, 2002 en 2003*

1999	Starttarief (in euro)	Kilometertarief (in euro)	Wachttarief (in euro)
Tarieven regulier taxivervoer			
- standaardtarief	2,46	1,42	22,79
Tarieven taxivervoer per busje			
- standaardtarief	4,92	1,67	23,65
Tarieven rolstoelvervoer			
- standaard	-	-	-
2000	Starttarief (in euro)	Kilometertarief (in euro)	Wachttarief (in euro)
Tarieven regulier taxivervoer			
- standaardtarief	2,40	1,60	26,92
Tarieven taxivervoer per busje			
- standaardtarief	5,11	1,80	26,71
Tarieven rolstoelvervoer			
- standaard	6,44	1,81	26,04
2002	Starttarief (in euro)	Kilometertarief (in euro)	Wachttarief (in euro)
Tarieven regulier taxivervoer			
- standaardtarief	2,66	1,77	29,36
Tarieven taxivervoer per busje			
- standaardtarief	5,30	1,92	29,45
Tarieven rolstoelvervoer			
- standaard	6,22	1,89	28,81
2003	Starttarief (in euro)	Kilometertarief (in euro)	Wachttarief (in euro)
Tarieven regulier taxivervoer			
- standaardtarief	2,75	1,80	30,26
Tarieven taxivervoer per busje			
- standaardtarief	5,92	1,97	29,82
Tarieven rolstoelvervoer			
- standaard	6,29	1,97	30,51

Bron: TNS NIPO, 2004

Vergelijking 1999 tot en met 2003

De gemiddelden van de tariefcomponenten geven nog niet weer wat de consument daadwerkelijk betaalde voor zijn rit. Daarbij gaat het om de mix van de componenten die de individuele taxiondernemer kiest. Om vergelijking met de tarieven in voorgaande jaren mogelijk te maken hebben we twee 'modelritjes' gedefinieerd:

- een 'stadsritje' van 5 kilometer met een wachttijd (stoplichten, ophoud) van 10 minuten en
- een 'buitenritje' van 15 kilometer met een wachttijd van 5 minuten.

We kijken eerst naar de ontwikkelingen in de periode van 1999-2000. Vervolgens naar de jaren 2001 tot en met 2003. Ten slotte behandelen we de gehele periode van 1999 tot en met 2003.

Prijsontwikkeling taxiritje in Nederland in 1999-2000

Het stadsritje en het buitenritje zijn in 2000 ten opzichte van 1999 met respectievelijk 12,5 en 14 procent duurder geworden.

We hebben de twee modelritjes ook toegepast op het vervoer per taxibusjes en het rolstoelvervoer. In beide vormen waren er in 2000 tariefstijgingen van meer dan 10 procent. De tarieven van taxibusjes zijn landelijk gezien gestegen met gemiddeld 11,3 (stadsritje) en 12 procent (buitenritje). De gemiddelde tariefstijging in het rolstoelvervoer bedroeg in het eerste jaar van de deregulering 11,0 en 10,6 procent voor de stads- en buitenrit.

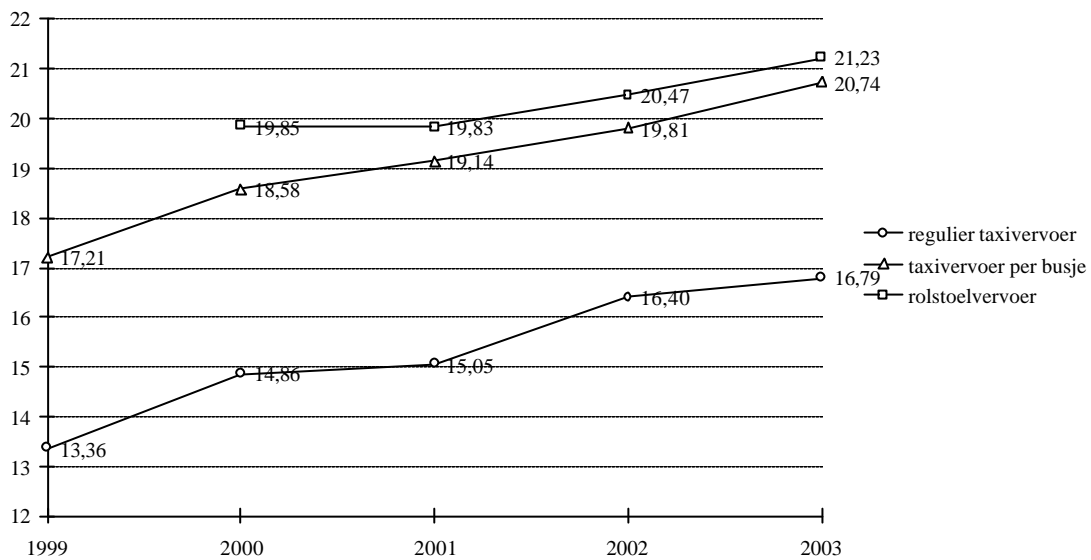
Prijsontwikkeling taxiritje in Nederland in 2001-2003

In de periode van 2000 tot en met 2003 is de taxiprijs van zowel een stadsritje als buitenritje gestegen met 13 procent. In deze periode is de prijs van een stadsritje gestegen van 14,87 euro naar 16,67 euro. In dezelfde periode is de prijs van een buitenritje gestegen van 28,55 euro naar 32,27 euro.

Hetzelfde ritje, maar dan met een taxibusje is in de periode van 2000 tot en met 2003 minder snel gestegen. Hier is een stijging zichtbaar van 11,6 procent voor een stadsritje, namelijk van 18,58 euro in 2000 naar 20,74 euro in 2003. Voor een buitenritje met een busje vraagt een taxiondernemer in vier jaar tijd 10,4 procent meer.

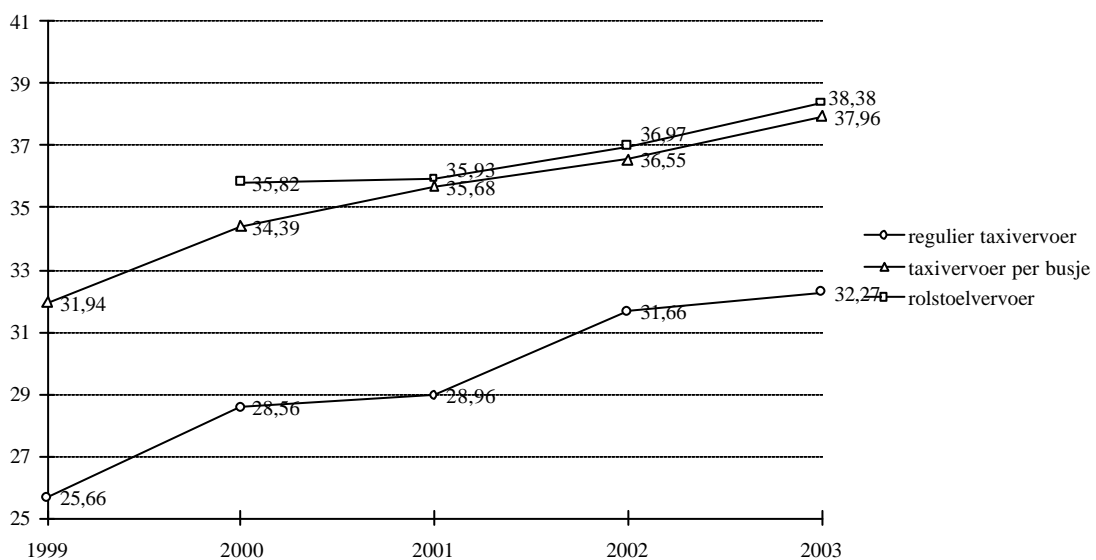
Een rit met een voertuig voor rolstoelvervoer is in de afgelopen vier jaar het minst gestegen. De prijs voor een stads- of buitenrit kost in 2003 ongeveer 7 procent meer. Zo kostte in 2000 een stadsrit met een rolstoeltaxi 19,85 euro, in 2003 kost dit 21,23 euro. Hiernaast geven we de ontwikkeling in prijs over de afgelopen vier jaar weer per soort rit en tevens per verschillend voertuig.

41 | Landelijke prijsontwikkeling referentie stadsrit



Bron: TNS NIPO, 2004

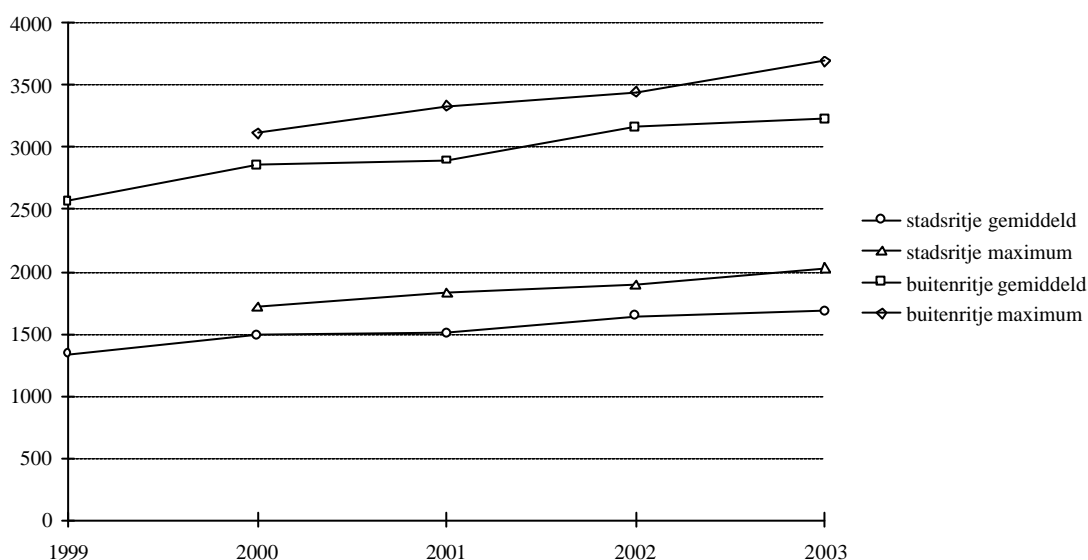
42 | Landelijke prijsontwikkeling referentie buitenrit



Bron: TNS NIPO, 2004

Hiervoor geven we de prijzen van de referentieritjes weer, maar hoe verhouden deze zich tot de maximumtarieven? In het onderstaande figuur zetten we over de periode van 1999 – 2003 de marktprijzen van gemiddelde referentieritjes af tegen deze van de toen geldende maximumprijzen. Met gemiddeld bedoelen we het gemiddelde van een stads- en buitenritje.

43 | Vergelijking markt- en maximumprijzen voor gemiddeld referentieritje 1999-2003



Bron: TNS NIPO, 2004

Prijswontwikkeling in 1999-2003

In de afgelopen vijf jaar is de prijs van een taxirit met 26 procent gestegen. De helft van deze stijging vond plaats in 2000. In dat jaar zijn de prijzen ten opzichte van 1999 met 13 procent gestegen. Hieronder geven we puntsgewijs de belangrijkste ontwikkelingen in de tarieven weer in de periode van 1999 tot en met 2003:

- De prijs van een stadsritje met een 'normale' taxi is met 25,5 procent gestegen;
- De grootste stijging in het reguliere taxivervoer wordt zichtbaar in de buitenritjes: een stijging van 27 procent;
- Taxivervoer per busje is minder in prijs gestegen, zowel in stads- als buitenritjes. Per busje kost een stadsritje 22,9 procent meer en een buitenritje 22,4 procent;
- Rolstoelvervoer laat de minste prijsstijging zien. Daarbij zijn taxiprijzen voor stads- en buitenritjes bijna gelijk gestegen. Een stadsrit kost 17,9 procent meer en een buitenrit 17,8 procent meer.

De prijzen zijn gestegen in lijn met de kostprijsontwikkeling van de taxi volgens NEA – een branche-specifieke maat voor de kostprijsontwikkeling. Daarentegen is het algemene inflatiepijl lager dan de kostprijsopgave die NEA ontwikkelde. Hieronder geven we een overzicht.

44 | *Ontwikkeling tarieven en kostprijzen*

Gemiddelde tariefontwikkeling	1999	2000	2001	2002	2003
Tariefontwikkeling (index)	100	113	115	123	126
Kostprijsontwikkeling NEA (index)	100	103	112	119	125
Consumentenprijsindex CBS	100	102	108	112	114

Bron: TNS NIPO, 2004

4.4 Infrastructuur

Eén van de doelen van het dereguleringsbeleid is de consument in staat te stellen naar inzicht een taxi te kiezen. Dat vergt wel dat veel van de traditionele taxistandplaatsen zodanig worden aangepast dat de gekozen taxi direct, onafhankelijk van andere aanwezige taxi's, weg kan rijden. Aanpassing van de standplaatsen is een belangrijke voorwaarde voor het succes van het nieuwe taxibeleid.

Algemeen beeld

Van de 41 standplaatsen in 27 gemeenten waren er ongeveer 15 reeds aangepast en/of geschikt voor onafhankelijk weg rijden in de zomer van 2001. In de loop van 2002 en 2003 zijn steeds meer standplaatsen gereed gekomen. Voor 16 standplaatsen is bekend dat zij in een groter herinrichtingsplan meegenomen worden, de herinrichting van 8 daarvan laat nog op zich wachten. Bij sommige hiervan is wel een tijdelijke oplossing die onafhankelijk wegrijden mogelijk maakt. In de meeste gevallen is op de huidige standplaatsen sprake van 'langs parkeren', waarbij de taxi's in de ogen van de gemeente voldoende ruimte hebben om onafhankelijk van elkaar wegrijden. In de praktijk is het bij grote drukte op een aantal standplaatsen in de top tien van grootste steden niet mogelijk om een taxi te kiezen.

Keuzevrijheid consument

De beoogde vrijheid van de consument om een taxi te kiezen is nog niet voldoende gerealiseerd. Weliswaar is het fysiek op het merendeel van de standplaatsen mogelijk voor taxi's om onafhankelijk van elkaar weg te rijden. In de praktijk hanteren de ondernemers het 'first-in-first-out' (FIFO)⁵¹ nog steeds. Op de eerste plaats doen de chauffeurs dit, maar ook de consument is nog sterk geneigd om eerste taxi te nemen. Hierbij speelt het gebrek aan inzicht in keuzemogelijkheden mogelijk een grote rol.

⁵¹ First in, first out, het gebruik dat de taxi die vooraan in de rij staat de eerstkomende klant krijgt.

Aanpassingsproces

In operationele zin zijn tijdens het aanpassingsproces in de gemeenten geen opvallende problemen opgetreden. Veruit de meeste gemeenten kiezen voor een gootopstelling. Hierbij kan het FIFO-systeem blijven functioneren maar kan er, als het moet, uit de rij weggereden worden. Gemeenten kunnen vanwege een beperkte capaciteit niet toezien op het correct uitvoeren van de nieuwe wetgeving. Het aantal klachten dat zij krijgen van consumenten over het niet kunnen instappen in de eerste taxi is zeer laag. Verder is de rol van de gemeente zeer beperkt waar het gaat om het controleren van de kwaliteit van het taxiaanbod.

Het probleem in het aanpassingsproces dat speelde door de gestelde tijdslimiet is verholpen. In 2000 heeft de Rijksoverheid de termijn verlengd om in aanmerking te komen voor de 'De Boer-gelden'. Hierdoor is het aantal gemeenten dat gebruik maakt van de regeling toegenomen.

Financiering

Bij 20 van de 41 bekeken standplaatsen hebben gemeenten gebruik gemaakt van de 'De Boer-regeling'. Bij de 16 van de 40 projecten maakt de aanpassing van de standplaats deel uit van een grote herinrichting, vaak van een stationsgebied. De gemeenten waar de aanpassing meegenomen wordt in de toekomstige herinrichting van het stationsplein, maken weinig gebruik van de 'De Boer-regeling'. De planvorming en uitvoering van deze herinrichting vergt een lange tijdsspanne, terwijl de 'De Boer-regeling' een korte looptijd heeft. Een andere reden om geen gebruik te maken van de regeling is dat de aanpassingskosten laag zijn en gefinancierd worden uit reguliere middelen.

Rol van de gemeenten

Twee van de vier grote steden voeren een actief beleid richting de taximarkt. Amsterdam en Rotterdam hebben beide een regulier overleg met politie, IVW en de taxibranche. Dit is opgezet om de kwaliteit van het taxiproduct zo goed mogelijk te borgen. Bij de andere onderzochte gemeenten is er een minderheid die regulier overleg voert met de taxibranche. De andere steden geven aan dat er weinig aanleiding is voor regulier overleg maar dat men elkaar weet te vinden wanneer dat nodig is.

4.5 Conjunctonderzoek 2003

4.5.1 Achtergrond van het onderzoek

Voor de ontwikkeling en bijstelling van het beleid ten aanzien van deregulering is het zinvol om behalve het monitoren van de scores op de verschillende vraagbepalende aspecten, na te gaan in welke mate de verschillende aspecten of producteigenschappen bijdragen aan de vraag. Hoe belangrijk vinden de consumenten bijvoorbeeld de prijs, of de service die een taxichauffeur verleent. Het is immers waarschijnlijk dat niet alle aspecten even zwaar meetellen in de afweging die de consument maakt om al dan niet de taxi te nemen.

Het belang van de verschillende producteigenschappen in het keuzeproces van de consument kan worden bepaald door een conjunct-onderzoek uit te voeren. Het uitgangspunt bij het conjunct-onderzoek is dat een taxirit kan worden gezien als een product of een dienst, bestaande uit een verzameling eigenschappen. In het beslissingsproces dat de consument doorloopt, spelen deze eigenschappen (zoals prijs en service) en de niveaus (bijvoorbeeld lage prijs, hoge prijs, weinig service, veel service) waarop ze worden aangeboden een cruciale rol. De eigenschappen die in dit onderzoek zijn opgenomen zijn prijs, responstijd, comfort, deeltaxi, service, keurmerk en betaalwijze. Bij elke eigenschap onderscheiden we twee of meer niveaus.

De functie waarvoor de taxi wordt gebruikt en het type gebruiker hebben ook een sterk effect op het relatieve belang dat wordt gehecht aan de verschillende eigenschappen en de waarde die wordt toegekend aan verschillende niveau van elke eigenschap. Om hiermee rekening te houden is een drietal scenario's ontwikkeld. De volgende scenario's zijn gehanteerd:

A: Stel u bezoekt deze week voor uw werk een bedrijf dat gevestigd is in het centrum van een stad. Om het bezoekadres te bereiken moet u een afstand van ongeveer 7 kilometer overbruggen;

B: Stel u gaat deze week een avond uit met een vriend of vriendin. Om op de plaats van bestemming te komen moet u 's avonds ongeveer 8 kilometer afleggen;

C: Stel u reist deze week overdag voor privédoeleinden met de trein naar een andere plaats. Om op het station te komen moet u een afstand van 4 kilometer afleggen.

Voor elk van deze scenario's zijn voor elk van de producteigenschappen productniveaus bepaald.

Het conjunct-onderzoek laat zien uit welke elementen de optimale taxi is opgebouwd vanuit de beleving van de consument. De resultaten van het conjunct-onderzoek leveren daarmee aangrijpingspunten voor de ontwikkeling van ideale 'producten' voor de verschillende doelgroepen in de markt. De resultaten van het onderzoek onder consumenten (de consumentenmonitor) laten zien in hoeverre deze doelgroepen tevreden zijn met de prestatie die de taxibranche hier en nu op deze punten levert.

4.5.2 Belang van producteigenschappen in het keuzeproces

Bij de analyse van de resultaten van het conjunct-onderzoek bepalen we allereerst het relatieve belang van de verschillende producteigenschappen. Met het begrip 'relatief belang' wordt duidelijk gemaakt wat het gewicht is van elke eigenschap in het keuzeproces.

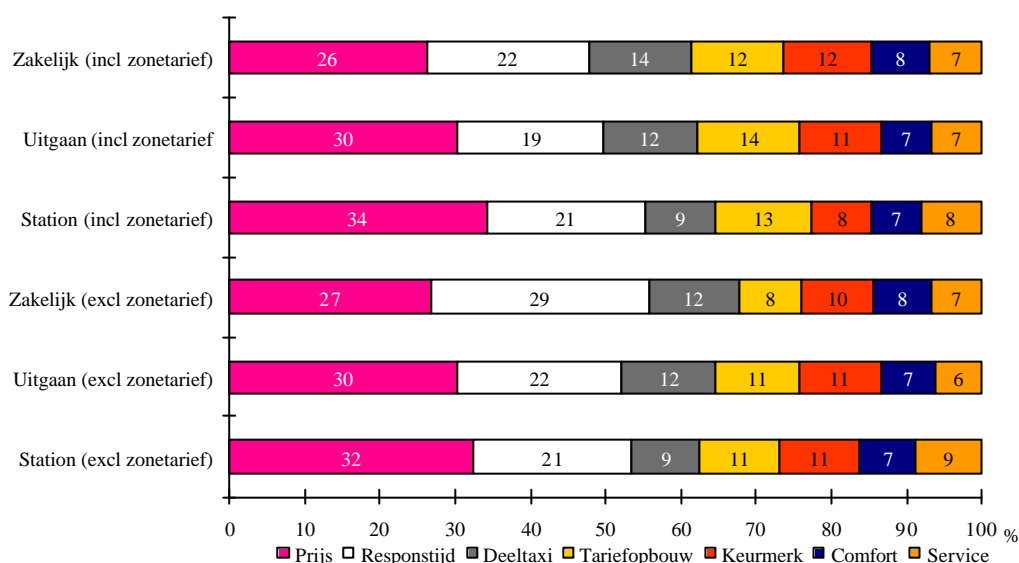
De prijs is in vrijwel alle gevallen het belangrijkste element binnen de keuze voor de taxi. Na de prijs kent de responstijd een hoog relatief belang. Het belang van de overige aspecten (deeltaxi, tariefopbouw, keurmerk, comfort en service) is duidelijk lager.

De resultaten in onderstaande figuur tonen aan dat het doel waarvoor de taxi wordt gebruikt sterk effect heeft op het relatieve belang dat wordt gehecht aan de verschillende eigenschappen. Zakelijke reizigers hechten ten opzichte van consumenten die de taxi gebruiken voor een uitgaans- of een stationsrit meer belang aan de wachttijd. Het relatieve

belang van de prijs is bij een zakelijke rit daarentegen lager dan bij een uitgaans- en een stationsrit.

Bovendien hangt het relatieve belang deels samen met het feit of binnen het aspect ‘tariefopbouw’ een zonetarief⁵² wel of niet wordt meegenomen.

45 | Relatief belang producteigenschappen bij verschillende rit-scenario's onder users



Bron: TNS NIPO, 2004

4.5.3 Aantrekkelijkheid van productniveaus

Nutswaarden zakelijke rit

In de vorige paragraaf is gekeken naar het belang van de producteigenschappen in het algemeen. Dit geeft een goede indruk van de waarde die men hecht aan verschillende kenmerken van de taxidienst. Het laat echter in het midden welke eigenschap-niveaus het meest aantrekkelijk worden gevonden.

Om de waardering van de verschillende niveaus te kunnen bekijken introduceren we het begrip ‘nutswaarde’. Aan elk niveau van elke eigenschap wordt door het computerprogramma, gevoed met recente gegevens over de markt, een nutswaarde toegekend. Deze nutswaarde geeft aan welk nut een eigenschap-niveau heeft, oftewel welke waardering men heeft voor dit eigenschap-niveau.

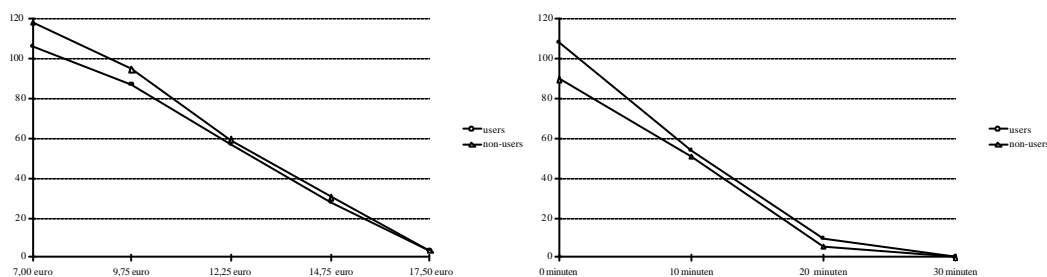
⁵² Een gebied wordt ingedeeld in zones. De consument betaalt per zone een vast tarief.

Prijs en responstijd

Het conjunct-onderzoek toont aan dat bij een stijging van de prijs van een zakelijke rit de nutswaarde (ofwel de aantrekkelijkheid) van de taxi daalt. Een stijging van de responstijd van 0 naar 10 minuten heeft echter een veel sterker effect dan een stijging van de prijs van 7 euro naar 9,75 euro. Voor het merendeel (63 procent) is een responstijd van 30 minuten niet acceptabel. Voor ruim ééntiende (13 procent) is 10 minuten wachten zelfs onaanvaardbaar.

Onderstaande figuur geeft de nutswaarden aan voor prijs en responstijd voor zowel een zakelijke rit, een uitgaansrit en een stationsrit. Daarbij maken we onderscheid tussen gebruikers van de taxi en mensen die nog geen gebruik maken van de taxi.

46 | Nutswaarden prijs en responstijd zakelijke rit



Bron: TNS NIPO, 2004

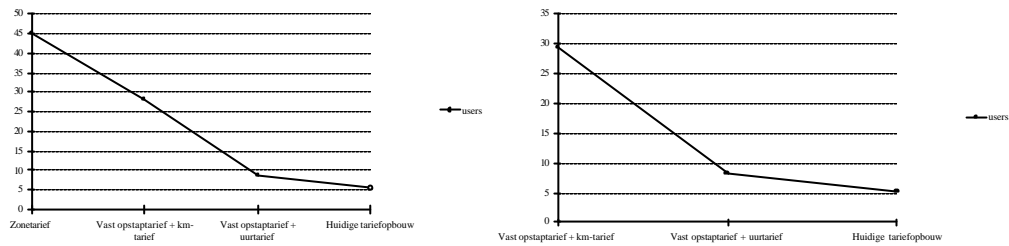
Deeltaxi, keurmerk, service en comfort

Ondanks een veel lager belang van de eigenschappen deeltaxi, keurmerk en service, dragen 'solitair vervoer', een keurmerk en een hoog serviceniveau wel degelijk bij aan de aantrekkelijkheid van de taxi. Een hoger dan gemiddeld comfortniveau heeft echter weinig effect op de aantrekkelijkheid van de taxi. Hoewel een basis-comfortniveau wel een vereiste is: een kwart van de gebruikers vindt een minder luxe oudere middenklasse auto onacceptabel.

Tariefopbouw

Bij de aantrekkelijkheid van de diverse wijzen waarop het tarief kan worden opgebouwd is de doorslaggevende factor de nauwkeurigheid waarmee taxigebruikers van tevoren de ritkosten kunnen inschatten: een zonetarief vindt men aantoonbaar aantrekkelijker dan een kilometertarief. Een uurtarief en de huidige tariefopbouw (start- kilometer- en uurtarief) kunnen ten opzichte van de andere varianten op weinig sympathie rekenen. Een kilometertarief is in de ogen van consumenten dus waardevoller dan een uurtarief.

47 | Nutswaarden tariefopbouw (links inclusief zonetarief, rechts exclusief zonetarief)

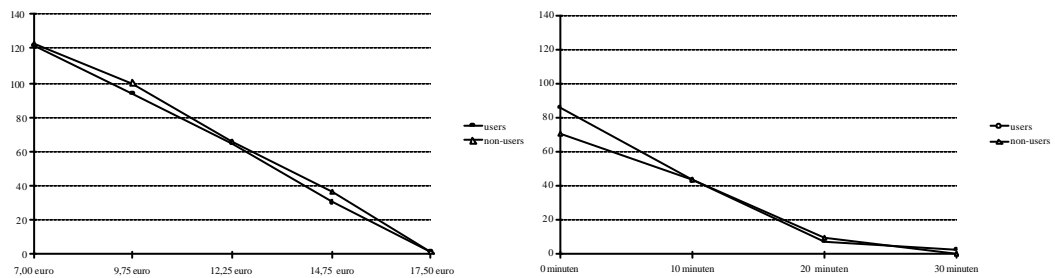


Bron: TNS NIPO, 2004

Belang van productniveaus: nutswaarden uitgaan

Responstijden zijn voor passagiers die een avond uit zijn minder doorslaggevend dan voor zakelijke reizigers. De prijs is voor hen verreweg het belangrijkste element.

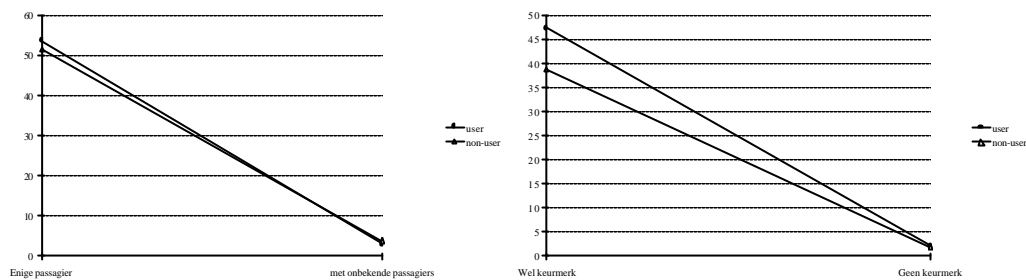
48 | Nutswaarden prijs en responstijd voor uitgaansrit



Bron: TNS NIPO, 2004

Voor consumenten die de taxi gebruiken om een uitgaansgelegenheid te bezoeken draagt 'solitair vervoer' en hulp bij instappen bij aan de aantrekkelijkheid van de taxi. Ook een keurmerk heeft meerwaarde voor degenen die de taxi gebruiken voor uitgaansdoeleinden.

49 | Nutswaarden deeltaxi en keurmerk voor uitgaansrit



Bron: TNS NIPO, 2004

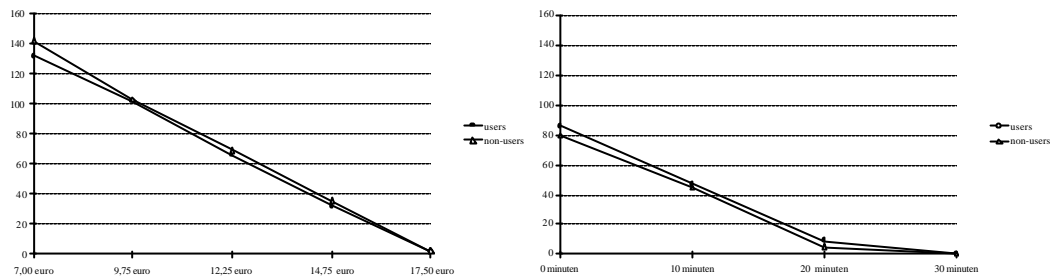
Een kwart van de consumenten die een avond uitgaan vindt een minder luxe, oudere middenklasse auto onacceptabel. Echter, een topklasse auto voegt weinig toe aan de aantrekkelijkheid van de taxi ten opzichte van een luxe middenklasse auto. Mensen die de taxi niet gebruiken als zij uitgaan, hechten zelfs meer waarde aan een luxe middenklasse auto dan aan een auto met topcomfort.

De aantrekkelijkheid van de wijzen waarop het tarief kan worden opgebouwd is vergelijkbaar met de zakelijke rit: een zonetarief vindt men verreweg het meest aantrekkelijk, gevolgd door een kilometertarief. Aan een uurtarief en aan de huidige tariefopbouw ontleent men in relatie tot de eerdere alternatieven weinig waarde.

Belang van productniveaus: nutswaarden rit naar station

Ook bij een rit naar het station vormen de prijs en de responstijd de belangrijkste aspecten. De laagste prijs is bij een stationsrit van grotere betekenis dan een responstijd van 0 minuten. Echter, als de responstijd stijgt van 0 naar 10 minuten neemt de nutswaarde zeer sterk af. Bijna tweederde (62 procent) van de consumenten die de taxi kiezen voor het vervoer naar het station vindt een responstijd van meer dan 30 minuten onacceptabel. Ruim ééntiende vindt een responstijd die langer is dan 10 minuten al onaanvaardbaar.

50 | Nutswaarden prijs en responstijd voor stationsrit



Bron: TNS NIPO, 2004

Als men een taxi moet delen met onbekenden of als men geen hulp krijgt bij het instappen en inladen van bagage vertaalt zich dat in lagere nutswaarden. Evenals bij de zakelijke rit en de uitgaansrit neemt de aantrekkelijkheid van de taxi toe als deze een keurmerk heeft.

Het comfortniveau is van ondergeschikt belang, mits aan een basisniveau is voldaan (24 procent vindt een minder luxe, oudere middenklasse auto onacceptabel). Opvallend is dat zowel gebruikers van de taxi als degenen die geen gebruik maken van de taxi voor een rit naar het station meer waarde hechten aan een gemiddeld comfortniveau (luxe middenklasse auto) dan aan topcomfort (luxe topklasse auto).

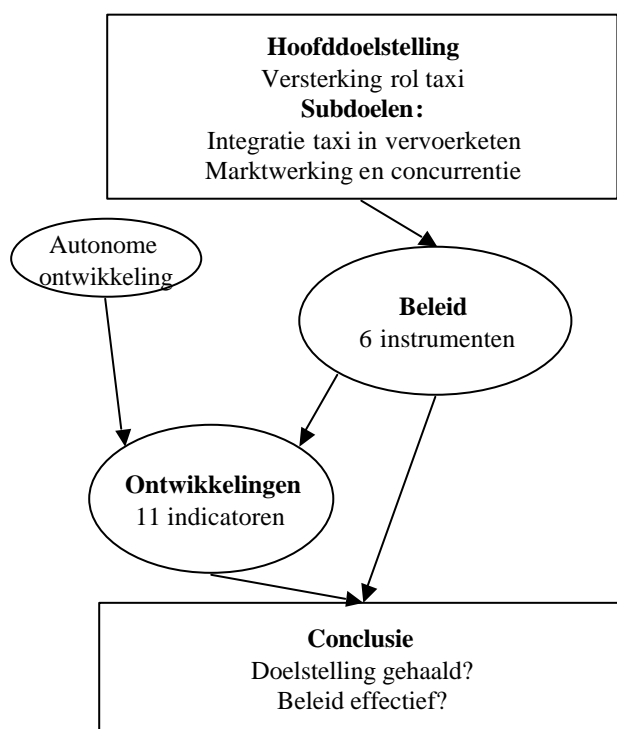
5 Ontwikkelingen en conclusies

Inleiding

De hoofddoelstelling van het taxibeleid is het versterken van de rol van de taxi in de personenmobiliteit. De twee subdoelen zijn verdere integratie van taxi in de vervoerketen en het bevorderen van marktwerking en concurrentie. Om deze doelen te realiseren is op een zestal onderdelen het beleid gewijzigd.

De ontwikkeling in de taximarkt beschrijven we aan de hand van elf indicatoren, in paragraaf 5.1. De effectiviteit van het beleid schetsen we door de zes gewijzigde onderdelen van het beleid langs te lopen (in 5.2). Aan het eind van het hoofdstuk trekken we op basis van de ontwikkelingen en het beleid conclusies over de hoofd- en subdoelstelling van de deregulering van de taximarkt (5.3). Schematisch ziet de aanpak er als volgt uit.

51 | *Denkkader voor conclusies*



5.1 Analyse ontwikkelingen taximarkt

De taximarkt in Nederland bestaat sinds het afschaffen van de vervoergebieden uit één gebied. Binnen die ene markt is een aantal deelmarkten te onderscheiden. We hanteren een onderscheid naar drie type gebieden (de vier grote steden, overige steden en platteland) en naar drie type bedrijven (straatwerk, contractwerk en gemengde bedrijven). In de vier grote steden zitten veel bedrijven die vallen onder de categorie straatwerk waardoor de meest gebruikte indeling naar type gebied ook relevant is voor het onderscheid naar straat- en contractwerk.

In paragraaf 3.1 is een elftal indicatoren gedefinieerd dat in het kader van de deregulering gezien wordt als de graadmeter voor de ontwikkeling in de taximarkt.

52 | Elf beschrijvende indicatoren

Kosten van toetreding	Gemiddelde tariefontwikkeling
Doorstroming	Taxigebruik
Differentiatie aanbod	Modal split
Kwaliteit	Omzet
Efficiëntie	Werkgelegenheid
Beladingsgraad/bezettingsgraad	

In deze paragraaf zetten we de belangrijkste ontwikkelingen op een rij en plaatsen deze waar mogelijk in perspectief van relevante autonome ontwikkelingen. Het jaar 1999 geldt als referentie voor de ontwikkeling in de jaren 2000-2003. De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit onderzoek onder consumenten, onder bedrijven, naar taxistandplaatsen en naar vergunningverlening, handhaving en tarieven. De kernpunten van deze vier onderzoeken zijn in hoofdstuk 4 behandeld en staan in onderstaande tabellen. De eerste tabel presenteert de landelijke ontwikkelingen. De tweede tabel gaat specifiek in op de ontwikkelingen in de vier grote steden.

53 | Samenvattend overzicht van de ontwikkelingen in de taximarkt in Nederland 1999-2003

Nederland								
Indicator	Geconstateerde ontwikkeling					Verandering	Toelichting	
	1999	2000	2001	2002	2003			
Output								
1	<i>Kosten van toetreding</i>							
	Kosten aanvragen taxivergunning	ca €1.130	€635	€635	€503	€545	-50%	IVW verwerkt aanvragen vanaf 1/10/1999
	Kosten aanvragen chauffeurspas	€39	€39	€39	€40	€45	15%	IVW verwerkt aanvragen vanaf 1/10/1999
2	<i>Doorstroming</i>							
	Aantal bedrijven	3.225	3.599	5.069	4.838	4.857	51%	
	Aantal in gebruik zijnde taxi's	16.548	19.291	21.737	22.737	24.771	50%	aantal vergunde taxi's is in 2003 35% hoger
	Aantal aanvragen ondernemersvergunning	-	4.143	1.629	719	604	nvt	
	Aantal nieuwe toetredende bedrijven	-	177	1.062	435	453	nvt	nieuwkomers op de markt
	Aantal gestopte bedrijven	-	99	542	716	434		toegenomen
	Aantal aanvragen chauffeurspas	27.158	19.552	16.024	14.094	13.359	nvt	afgenomen
3	<i>Differentiatie aanbod</i>							
	Differentiatie aanbod (straatwerk)	-	3%	3%	13%	31%	toename	van product
	Differentiatie prijzen	-	17%	16%	14%	20%	komt op gang	
4	<i>Kwaliteit</i>							
	Gemiddeld rapportcijfer gebruikers	7,4	7,4	7,3	7,5	7,4	gelijk	
	Rapportcijfer beschikbaarheid (responstijd)	7,1	7,1	7,2	7,4	7,6	toename	
	Percentage tevreden gebruikers (rapportcijfer groter of gelijk 7)	85%	83%	82%	84%	80%	lichte afname	
	Percentage ontevreden gebruikers (rapportcijfer kleiner of gelijk 5)	6%	5%	7%	5%	6%	gelijk	
	Percentage tevreden niet-gebruikers (rapportcijfer groter of gelijk 7)	69%	65%	63%	65%	63%	lichte afname	
	Gemiddeld rapportcijfer niet-gebruikers	6,9	6,9	6,8	6,8	6,7	lichte afname	
	Percentage ontevreden niet-gebruikers (rapportcijfer kleiner of gelijk 5)	8%	9%	9%	8%	11%	lichte afname	
5	<i>Efficiëntie</i>							
	Aantal wagenuren (in miljoen)	23,4	21,9	23,8	22,8	21,7	lichte afname	capaciteit
	Aantal wagenkilometers (in miljoen)	738	774	719	780	824	toename	beladen/onbeladen kilometers
	Wagenkilometers/wagenuren (index)	100	112	96	108	120	toename	
	Reizigersritten/wagenuren (index)	100	107	88	98	89	afname	
	Reizigerskilometers/voertuigkilometers (index)	100	120	115	124	107	toename	

Bron: TNS NIPO en KPMG BEA, 2004

Nederland (vervolg)								
	Indicator	Geconstateerde ontwikkeling					Verandering	Toelichting
		1999	2000	2001	2002	2003		
Outcome								
6	<i>Beladingsgraad</i>							
	Beladingsgraad straat	41%	46%	49%	44%	44%	lichte toename	
	Beladingsgraad contract	57%	58%	61%	59%	57%	gelijk	
7	<i>Taxigebruik</i>							
	Totaal aantal gebruikers (in miljoen)	6,6	6,3	5,8	5,9	5,3	-20%	
	Beschikbaarheid taxi (direct instappen)	33%	32%	37%	34%	38%	toename	geldt voor straat- en contractvervoer
	Beschikbaarheid taxi (direct instappen) gebruikers om gezondheidsredenen	34%	31%	34%	34%	38%	toename	
	Gemiddelde ritlengte (in kilometer)	10,2	13,0	13,0	14,2	15,1	47%	
	Aantal taxiriten (in miljoen)	92	92	82	88	76	-17%	
	Aantal reizigerskilometers (in miljoen)	950	1.200	1.060	1.250	1.140	20%	
8	<i>Gemiddelde tariefontwikkeling</i>							
	Tariefontwikkeling (index)	100	113	115	123	126	26%	
	Kostprijsontwikkeling NEA (index)	100	103	112	119	125	25%	
	Consumentenprijsindex CBS	100	102	108	112	114	14%	inflatiepeil
9	<i>Modal split</i>							
	Uit OVG	0,4%	-	0,5%	-	-	nvt	aandeel taxi in totaal aantal reizigerskilometers
	Uit consumentenmonitor	37%	37%	33%	27%	26%	afname	respondenten die bij recentste taxirit ook OV gebruikten
Indicatoren voor neveneffecten								
10	<i>Omzet</i>							
	Omzet (in miljoen euros)	548	624	641	691	742	35%	
	Omzet per wagenuur (index)	100	122	115	130	147	47%	
11	<i>Werkgelegenheid</i>							
	Werkgelegenheid branche	27.900	29.200	37.700	35.300	37.367	34%	
	Werkgelegenheid chauffeurs	25.900	28.500	31.400	31.450	33.424	29%	

Bron: TNS NIPO en KPMG BEA, 2004

54 | Samenvattend overzicht van de ontwikkelingen in de taximarkt in de vier grote steden 1999-2003⁵³

Vier grote steden							
Indicator	Geconstateerde ontwikkelinge					Verandering	Toelichting
	1999	2000	2001	2002	2003		
Output							
1 <i>Kosten van toetreding</i>							
Kosten aanvragen taxivergunning	ca. €1.130	€ 635	€ 635	€ 503	€ 545	-50%	komt overeen met Nederland
Kosten aanvragen chauffeurspas	€ 39	€ 39	€ 39	€ 40	€ 45	15%	idem
2 <i>Doorstroming</i>							
Aantal bedrijven	1.626	1.880	2.677	2.489	2.370	46%	
Aantal vergunde taxi's	3.026	3.418	3.709	3.153	3.428	13%	
Aantal aanvragen ondernemersvergunning	-	-	-	-	225	niet beschikbaar	
Aantal nieuwe toetredende bedrijven	-	-	-	-	167	niet beschikbaar	nieuwkomers op de markt
Aantal gestopte bedrijven	-	-	-	-	286	niet beschikbaar	
Aantal aanvragen chauffeurspas	-	-	-	-	-	niet beschikbaar	
3 <i>Differentiatie aanbod</i>							
Differentiatie aanbod (van straatwerk)	-	6%	2%	9%	33%	toename	van product
Differentiatie prijzen	-	26%	16%	8%	12%	afname	
4 <i>Kwaliteit</i>							
Gemiddeld rapportcijfer gebruikers	7,2	7,1	6,9	7,1	7,3	gelijk	
Rapportcijfer beschikbaarheid (responstijd)	6,8	6,9	7,0	7,3	7,0	toename	
Gemiddeld rapportcijfer niet-gebruikers	7,1	6,9	6,8	6,5	6,7	afname	
5 <i>Efficiëntie</i>							
Aantal wagenuren (in miljoen)	7,53	7,75	7,86	6,54	6,7	afname	capaciteit
Aantal wagenkilometers (in miljoen)	143	161	165	133	131	afname	beladen/onbeladen kilometers
Wagenkilometers/wagenuren (index)	100	109	111	107	103	toename	
Reizigersritten/wagenuren (index)	100	49	46	62	66	sterke afname	
Reizigerskilometers/voertuigkilometers (index)	100	56	58	81	82	afname	

Bron: TNS NIPO en KPMG BEA, 2004

⁵³ In deze tabel zijn de gegevens van Nederland *cursief* opgenomen. De overige gegevens betreffen een detaillering op het niveau van de vier grote steden.

Vier grote steden (vervolg)								
	Indicator	Geconstateerde ontwikkeling				Verandering	Toelichting	
		1999	2000	2001	2002			2003
	<i>Outcome</i>							
6	<i>Beladingsgraad</i>							
	Beladingsgraad straat	50%	50%	43%	41%	43%	-13%	
	Beladingsgraad contract	56%	58%	57%	57%	55%	-2%	
7	<i>Taxigebruik</i>							
	Vier grote steden (in miljoen gebruikers)	2,1	1,3	1,4	1,2	1,2	-42%	
	Beschikbaarheid taxi (direct instappen)	34%	33%	43%	39%	38%	toename	
	Gemiddelde ritlengte (in kilometer)	10,3	11,9	12,9	13,5	12,8	toename	
	Aantal taxiriten (in miljoen)	29,7	16,3	15,9	17,1	17,9	-40%	
	Aantal reizigerskilometers (in miljoen)	306	194	205	231	230	afname	
8	<i>Gemiddelde tariefontwikkeling</i>							
	Tariefontwikkeling (index)	100	111	111	122	125	25%	
	Kostprijsontwikkeling NEA (index)	100	103	112	119	125	25%	komt overeen met Nederland
	Consumentenprijsindex CBS	100	102	108	112	114	14%	idem
9	<i>Modal split</i>							
	Uit OVG	0,4%	-	0,5%	-	-	nvt	komt overeen met Nederland
	Uit consumentenmonitor	38%	45%	46%	36%	29%	afname	idem
	Indicatoren voor neveneffecten							
10	<i>Omzet</i>							
	Omzet (in miljoen euros)	108	114	108	103	98	-9%	
	Omzet per wagenuur (index)	100	103	96	110	102	2%	
11	<i>Werkgelegenheid</i>							
	Werkgelegenheid branche	4.910	4.692	4.604	3.515	4.085	-17%	
	Werkgelegenheid chauffeurs	4.626	4.095	4.271	3.509	3.793	-18%	

Bron: TNS NIPO en KPMG BEA, 2004

Kosten van toetreding

Doel/verwachting deregulering: lagere toetredingsdrempels, wat leidt tot meer toetreders.

In de oude situatie bestonden de toetredingsdrempels uit het vergunningen- en capaciteitsbeleid van de decentrale overheden en de kosten van het verkrijgen van de juiste papieren. Daarnaast vormden – zeker voor het straattaxiwerk in de grote steden - ook de toelatingscriteria van de taxicentrales relevante drempels voor toetreding tot de taximarkt.

Vanaf 1 januari 2000 geldt het centrale vergunningenbeleid van de IVW, vormgegeven via de nieuwe ondernemersvergunning en de chauffeurspas. Belangrijke versoepeling ten opzichte van 1999 is het stapsgewijs loslaten van het capaciteitsbeleid. Zittende ondernemers kunnen onder het huidige regime zonder restricties hun wagenpark uitbreiden. Om het overspoelen van de markt met nieuwe toetreders te voorkomen gold in 2000 en 2001 uitsluitend voor nieuwe toetreders een omzet- en beschikbaarheidseis. Sinds 2002 is er geen enkele beperking meer aan het aantal vergunningen en vergunningbewijzen. De kosten bij de IVW bedragen in 2003 545 euro voor een ondernemersvergunning en 45 euro voor een chauffeurspas. De

ondernemersvergunning is goedkoper dan de gemiddeld 900 tot 1400 euro die hiervoor werd betaald tot in 1999.

Toetreding tot de markt is dus helder en eenduidig geworden voor ondernemers. Toetreding tot het beroep van taxichauffeur is – vergeleken met het vroegere beleid van de meeste decentrale overheden⁵⁴ – iets strenger gereguleerd. Maar ook hier zien we een sterke groei, hetgeen er op wijst dat de nieuwe regels geen belemmering vormen. De versoepeling heeft geleid tot een sterke toename van het aanbod, zowel uitgedrukt in aantal ondernemingen, voertuigen als in aantal taxichauffeurs.

Het loslaten van het decentrale capaciteitsbeleid heeft gevolgen gehad voor een andere toetredingsdrempel: de waarde van een aansluiting bij een taxicentrale^{55 56}. De huidige prijs vormt een weerspiegeling van de waarde (potentiële opbrengsten) die ondernemers toekennen aan de dienstverlening en het imago van een taxicentrale. We zien in de vier grote steden dat er nieuwe centrales opgericht zijn⁵⁷. Ook in dit opzicht zijn de toetredingsdrempels dus lager dan in de periode voor de invoering van de deregulering.

Conclusie : de deregulering heeft geleid tot lagere toetredingsdrempels voor ondernemers en voertuigen. Het aanbod op de taximarkt is toegenomen in termen van aantallen ondernemingen, chauffeurs en voertuigen.

Doorstroming

Doel/verwachting deregulering: meer toetreders, maar ook uittredders.

In de periode 1999-2003 zijn er bruto 4.100 bedrijven toegetreden tot de taximarkt en bruto 2.400 bedrijven gestopt. Per saldo is het aantal taxiondernemingen gestegen met 1.632. Deze nettostijging heeft vooral plaats gevonden in 2001. Toen steeg het aantal ondernemingen zeer sterk, met 1.062, mede door de administratieve afwikkeling van eerdere aanvragen. De uitbreiding van het aantal ondernemingen heeft vooral in de vier grote steden en de overige steden plaatsgevonden. In 2002 was er een lichte afname van het aantal taxibedrijven en in 2003 is het aantal bedrijven licht gestegen.

De grote toename van het aantal bedrijven is te verklaren uit twee ontwikkelingen. Ten eerste is er een groep van nieuwe toetreders. Deze groep bestaat uit 1.321 ondernemingen in de periode 1999-2003. Daarnaast registreerde de IVW in vier jaar 806 ondernemingen waarbij de juridische eigendomsverhoudingen werd gewijzigd. Het betrof veelal bedrijven met 2 of 3

⁵⁴ Slechts in een beperkt aantal vervoergebieden eiste de verantwoordelijke overheid in de periode vóór 2000 een chauffeurspas.

⁵⁵ Monopolie aan de Amstel, Rapport over de bemiddeling in de taxisector in met name Amsterdam, aangeboden aan de minister van Verkeer en Waterstaat door prof mr. M.G. Rood op 10 mei 2000.

⁵⁶ Voorheen speelde schaarste, door beperkte toetreding, een voorname rol in de hoge waarde van vergunningen gekoppeld aan een aansluiting bij een taxicentrale. Daardoor werden voor initiële aansluiting bij een centrale, met name in de grote steden, forse bedragen betaald oplopend tot enkele tonnen (in gulden).

⁵⁷ Over het algemeen starten nieuwe centrales klein zoals blijkt uit *Taxicentrales in Amsterdam: een verkenning van belemmeringen voor toetreders* (KPMG BEA, 2002), waarbij ook gekeken is naar andere grote steden.

chauffeurs (in een VOF) die omgezet zijn naar 2 of 3 eenmanszaken. Een omzetting resulteerde daarmee in een mix van nieuwe en omgezette bedrijven. Al deze bedrijven worden meegerekend onder de nieuwe toetreders, waarmee het totaal van nieuwe toetreders op 2.127 komt⁵⁸. Ten tweede zijn er naast de nieuwe bedrijven ook 1.973 bedrijven die van de overgangsregeling gebruik gemaakt hebben. Wanneer we de toetreders en “omzetters” bij elkaar optellen komen we op de genoemde bruto 4.100 toetreders van de markt.

Naast de diverse toetreders zijn er ook bedrijven die niet meer actief zijn op de taximarkt. Deze groep bestaat uit twee segmenten. Ten eerste bedrijven die gestopt zijn met taxiactiviteiten en ten tweede bedrijven die in een andere bedrijfsvorm of onder een andere naam verder zijn gegaan⁵⁹ (bedrijven die de zogenoemde “omzetters” hebben achtergelaten). Veel bedrijven die hun bedrijfsvorm hebben aangepast hebben het oude bedrijf stopgezet. In de grote steden heeft ongeveer de helft van de bedrijven zijn bedrijfsvorm aangepast in de afgelopen jaren.

Per saldo is het aantal actieve bedrijven gestegen met 1.600. Deze groei is enerzijds ontstaan door nieuwe toetreders en anderzijds door bedrijven die hun bedrijfsvorm hebben omgezet.

Conclusie: we stellen dat de deregulering heeft geleid tot veel meer dynamiek (in- én uitstroom) aan de aanbodzijde van de taximarkt. De uitbreiding van het aantal bedrijven heeft vooral plaatsgevonden in de vier grote steden en de overige steden.

Differentiatie aanbod

Doel/verwachting deregulering: breder productaanbod voor de consument.

Het taxiaanbod is door de jaren heen breed geweest, ook voor de deregulering. Naast straattaxi bestaat er treintaxi, WVG-, en CVV-vervoer. Treintaxi-vervoer is de laatste jaren iets afgenomen, maar het andere contractvervoer (WVG en CVV) is toegenomen. In de jaren 2002 en 2003 geeft een groeiend aantal bedrijven aan een nieuwe vorm van straattaxi te hebben geïntroduceerd. Het aantal bedrijven dat nieuwe producten of diensten of tariefdifferentiatie toepast is gestegen van 3 procent in de eerste jaren naar 31 procent in 2003.

Tariefdifferentiatie komt sinds 2002 op gang. Op kleine schaal zijn er bedrijven die werken met kortingen of abonnementen. Maar van serieuze concurrentie op prijs-kwaliteit is nog weinig te zien in de periode 1999-2003. Wel zien we dat bedrijven of centrales met vaste tarieven werken bijvoorbeeld in de grote steden of voor Schipholvervoer⁶⁰. Gezien het

⁵⁸ IVW rekent hen tot nieuwe toetreders. Aan de hand van de bedrijvenmonitor van TNS NIPO onderscheiden we echte nieuwe bedrijven en omzetters.

⁵⁹ We kunnen hier niet volledig aangeven hoe de ontwikkelingen hebben plaatsgevonden omdat stoppende en van naam/bedrijfsvorm veranderende bedrijven niet precies worden bijgehouden bij IVW en/of Kamer van Koophandel.

⁶⁰ Inmiddels wordt prijsconcurrentie steeds vaker ingezet. Bijvoorbeeld door de grootste taxicentrales in Utrecht (met maximumtarieven in de stad) en Amsterdam (vaste tarieven naar Schiphol).

vasthouden van chauffeurs aan het FIFO-systeem⁶¹ blijft de vraag of er voor de consument meer keuzemogelijkheden zijn op de standplaatsen⁶². De meeste klanten stappen in de eerste taxi in, terwijl dit niet altijd de taxi van hun voorkeur betreft. Hierbij speelt de inrichting van de standplaatsen ook een belangrijke rol. De meeste grote standplaatsen zijn door gemeentes aangepast om onafhankelijk wegrijden mogelijk te maken, maar bij drukte zetten de chauffeurs de taxi's zo dicht bij elkaar dat dit niet meer mogelijk is.

Conclusie : het aanbod was al divers bij de start van de deregulering en dat wordt inmiddels breder. De verwachte prijsdifferentiatie, die deels gebaseerd is op differentiatie in aanbod en kwaliteit, komt langzaam op gang.

Kwaliteit

Doel/verwachting deregulering: verbetering in de ogen van de consument. We kijken bij de kwaliteit naar drie aspecten: de overall klantwaardering, de beschikbaarheid en de naleving van de regels.

Het overall-oordeel van de consument over de kwaliteit van het taxiproduct is in de afgelopen jaren nauwelijks anders dan voor de deregulering. Taxigebruikers geven de taxi nog steeds een overall cijfer van 7,4.⁶³ Gebruikers van straattaxi geven in 2003 een overallcijfer van 7,3. De resultaten in de vier grote steden liggen telkens iets lager dan in de rest van Nederland. In 2003 gaven ze een 7,3 als overall-oordeel. De gebruikers in de vier grote steden zijn in 2003 tevredener dan voorgaande jaren toen dit cijfer rond 7,0 schommelde.

Deze resultaten komen overeen met recent uitgevoerde onderzoeken⁶⁴ naar de kwaliteit van het taxivervoer in de grote steden. Ook daar geven de meeste gebruikers een ruime voldoende. In Amsterdam gaven ze, direct bij het uitstappen van de taxi, gemiddeld een 7,6 voor de algemene tevredenheid. Bij het Amsterdamse mystery guesonderzoek⁶⁵ lag het gemiddelde oordeel met een 6,9 iets lager dan het bij het landelijke mystery guest onderzoek waar men gemiddeld een 7,1 gaf. Er werd in het Amsterdamse onderzoek een tweetal opvallende problemen geconstateerd. Bij ongeveer een op de tien de ritten betaalde men meer dan de maximumprijs. En bij één op de drie ritten van 2 kilometer of korter weigerde de chauffeur de rit uit te voeren.

Op basis van de verschillende onderzoeken constateren we dat de meeste klanten tevreden zijn. Een klein deel van de ritten wordt niet goed uitgevoerd. Het gaat om ongeveer 7 tot 10

⁶¹ First in, first out, het gebruik dat de taxi die vooraan in de rij staat de eerstkomende klant krijgt.

⁶² Deskundigen in Zweden geven aan dat men de prijsgevoeligheid van particulieren laag inschat (Taxi in het buitenland, AVV, 2002).

⁶³ De gehanteerde schaal voor de waardering van het taxiproduct is 1-10.

⁶⁴ Kwaliteit straattaxi Amsterdam, Opinie-, uitstappers- en mystery guest onderzoek, Gemeente Amsterdam, 2003 en Mystery Klanten, TNS NIPO/AVV, 2004.

⁶⁵ Een mystery guest is een getrainde "gewone" reiziger die ongemerkt notie neemt van het product. Er zijn 140 van dergelijke ritten uitgevoerd.

procent van de straatwerkrinnen in de grote steden. Dit is ongeveer 2 procent van alle ritten in Nederland. Ook voor de deregulering kwamen omrijden of een te hoge prijs al voor. De laatste jaren krijgen de probleemritten veel aandacht in de media en deze bepalen mede het beeld van de taxi (zoals blijkt uit het Amsterdamse onderzoek⁶⁶).

Op basis van de landelijke taximonitor stellen we vast dat de niet-gebruikers een iets lagere waardering geven dan het landelijk gemiddelde. Deze groep, die bestaat uit mensen die het afgelopen jaar geen taxi gebruikten, is de afgelopen jaren beduidend groter geworden. Met een gemiddelde 6,7 blijken ze ook minder tevreden dan in 1999 toen ze een 6,9 gaven. De groep ontevreden gebruikers (die een 5 of minder geven) is echter onverminderd klein gebleven sinds de introductie van de deregulering. De groep tevreden taxigebruikers is hoog in vergelijking met andere vormen van OV.

Ondanks het afschaffen van de 24-uurverplichting is de beschikbaarheid zelfs licht verbeterd sinds de deregulering. Gebruikers hoeven minder lang te wachten en de groep die direct in kan stappen is toegenomen. De beschikbaarheid voor mustgebruikers laat dezelfde trend zien. Deze groep geeft aan geen problemen te hebben met het bestellen van een taxi. De wachttijd bij hen komt overeen met andere taxigebruikers. De lastigste momenten om een taxi te krijgen zijn de nachtelijke uren. Maar ook hier zien we dat de aanbieders goed inspelen op de vraag. Uit het conjunctonderzoek blijkt dat beschikbaarheid van de taxi na de prijs van een taxi het hoogste belang geniet als producteigenschap.

Naast de kwaliteit in de ogen van de consument kan ook gekeken worden naar de kwaliteit in termen van het naleven van de regels. Het aantal overtredingen bij zowel bedrijfscontroles als wegcontroles is volgens de IVW afgenomen. De controles van de IVW dragen bij aan een verbetering van het taxiproduct.

Conclusie : de deregulering heeft in de ogen van de consument weinig veranderd aan de landelijk gemiddeld hoge waardering voor het taxiproduct. We concluderen dat de basiskwaliteit van het taxiproduct volgens de gebruikers grosso modo gelijk gebleven is door de jaren heen. De beschikbaarheid is verbeterd en hetzelfde geldt voor de naleving van de regels.

Efficiëntie

Doel/verwachting deregulering: verbeteren benutting wagenpark.

We verstaan onder efficiëntie de mate waarin het wagenpark wordt benut. De manier waarop we de efficiëntie berekenen is door het aantal gereden kilometers te delen door het aantal wagenuren. Daarnaast meten we de verandering in de effectiviteit door middel van de stijging van de omzet per wagenuur.

66 Niet-gebruikers van de taxi baseren hun oordeel over de kwaliteit van de taxi op uitingen in de media, berichten van gebruikers van de taxi uit hun omgeving en op eigen ervaring toen ze de taxi nog gebruikten.

We zien over de afgelopen jaren dat het aantal gereden kilometers harder is gestegen dan het aantal wagenuren. Dit heeft ertoe geleid dat per wagenuur 20 procent meer kilometers gereden zijn. De efficiënte inzet van de productiemiddelen is landelijk gezien dus toegenomen. Ook in de vier grote steden is er een lichte stijging van de efficiëntie maar deze ligt met 3 procent beduidend lager.

Voor de effectiviteit van het taxiwerk kijken we naar het aantal gemaakte ritten per wagenuur en het aantal reizigerskilometers per wagenkilometer. Landelijk gezien is de effectiviteit gelijk gebleven want het aantal ritten per wagenuur is weliswaar licht afgenomen maar het aantal reizigerskilometers per wagenkilometer is gestegen. In de vier grote steden is het aantal ritten per wagenuur sterk afgenomen en is ook het aantal reizigerskilometers per wagenkilometer gestegen.

Conclusie: we constateren landelijk gezien een verbetering van de benutting. In de vier grote steden is de ontwikkeling ongunstig.

Beladingsgraad/bezettingsgraad

Doel/verwachting deregulering: toename taxigebruik per voertuig.

De beladingsgraad (het aantal betaalde kilometers ten opzichte van het totaal aantal gereden kilometers) vertoont verschillende uitkomsten bij straatvervoer en contractvervoer. Bij straatwerk is de beladingsgraad toegenomen van 41 procent in 1999 naar 44 procent in 2003. Bij het contractvervoer is beladingsgraad in dezelfde periode eerst toegenomen van 57 procent naar 61 maar de laatste twee jaar weer gedaald naar het oude niveau. We constateren dat de beladingsgraad in de vier grote steden bij zowel straat- als contractwerk is afgenomen.

De bezettingsgraad (het aantal bezette plaatsen in een taxi) is de afgelopen jaren licht gestegen door een toegenomen deelgebruik.

Conclusie: we stellen vast dat de beladingsgraad en bezettingsgraad landelijk gezien in de afgelopen jaren licht verbeterd zijn. In de vier grote steden is de beladingsgraad licht gedaald.

Gemiddelde tariefontwikkeling

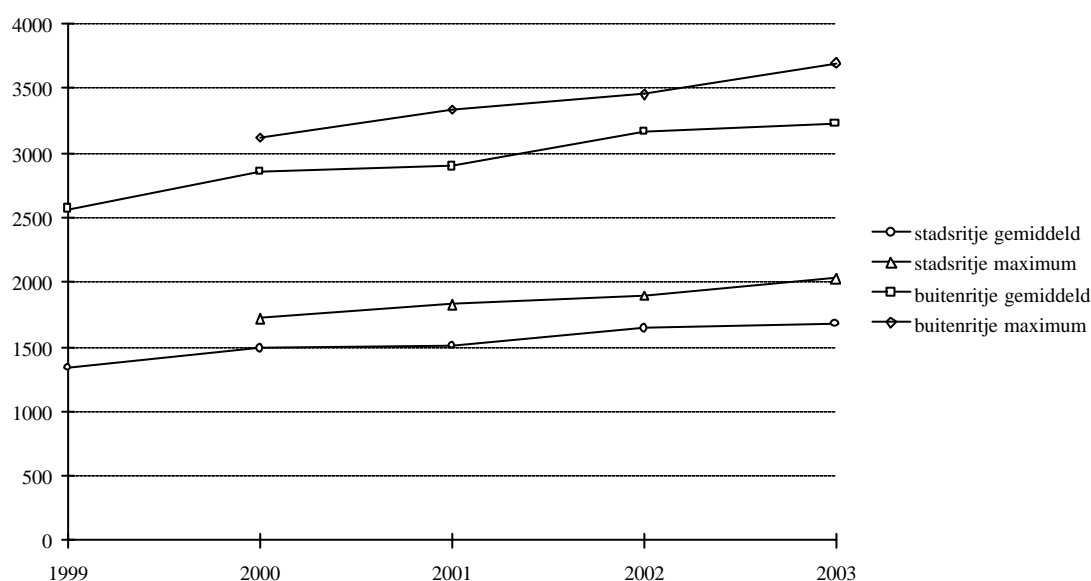
Doel/verwachting deregulering: relatieve daling van de gemiddelde tarieven (in het straatvervoer) bij een stijging van het taxiaanbod.

De tarieven voor het straattaxivervoer zijn over de laatste vier jaar gemiddeld met 26 procent gestegen. Dat lijkt heel hoog maar hier passen twee kanttekeningen bij. Ten eerste lag in dezelfde periode de door NEA berekende kostenstijging voor taxivervoer met 25 procent vrijwel op hetzelfde niveau als de tariefstijging. Dat betekent dat vanuit dat perspectief de tarieven in reële termen met één procent gestegen zijn. Opmerkelijk is dat de door NEA berekende kostenstijging ruim hoger ligt dan de prijsstijging voor alle vervoerdiensten en het

algemene inflatiecijfer, respectievelijk 16 en 14 procent⁶⁷. Wanneer we de prijsstijging vergelijken met het algemene inflatiecijfer dan zijn de prijzen in reële termen met 11 procent gestegen. De tweede kanttekening sluit hier op aan. De grootste prijsstijging van 13 procent heeft in 2000 plaatsgevonden. Dat was het eerste jaar dat er een landelijk maximumtarief gold en die situatie bood de mogelijkheid om een inhaalslag te plegen op de jaren dat de decentrale overheden de ruimte voor tariefgroei redelijk laag hielden⁶⁸. In de overige drie jaar was de prijsstijging veel meer in lijn met de inflatiecijfers (13 versus 11 procent).

Hieronder presenteren we de ontwikkeling van het maximumtarief en het gemiddelde tarief voor een stadsritje en een buitenritje. Hieruit blijkt dat het gemiddeld tarief steeds ongeveer 10 procent onder het maximumtarief blijft.

55 | Gemiddelde tariefontwikkeling versus maximum tarief



Bron: TNS NIPO, 2004

⁶⁷ Kostenstijging taxivervoer gebaseerd op NEA, inflatiecijfer op consumentenprijsindex van CBS en de vervoerdiensten eveneens op CBS. Volgens Mu-consult vormen de door NEA berekende kostenstijgingen een bovengrens (Herziening Regeling maximumtarief taxi, Mu-consult, 2003).

⁶⁸ Zie Herziening Regeling maximumtarief taxi, Mu-consult, 2003.

Uit de studie Taxi in het buitenland⁶⁹ blijkt dat in Zweden en Nieuw-Zeeland de taxitarieven zich verschillend ontwikkelen. Deze twee landen zijn eerder dan Nederland gestart met deregulering. In Zweden gaan de tarieven ongeveer gelijk op met de prijzen voor vervoerdiensten. In Nieuw-Zeeland zijn de tarieven nauwelijks gestegen, waarschijnlijk mede door de recessie in de jaren 1990. Concurrentie op prijs komt in beide landen weinig voor; de nadruk ligt veel meer op concurrentie op kwaliteit. Nederland lijkt wat dat betreft weinig af te wijken zeker wanneer we kijken naar de tariefontwikkeling na 2001.

Opmerkelijk is dat de prijzen stegen terwijl de vraag afnam en het taxiaanbod steeg in termen van aantal taxi's. Ten eerste merken we op dat op de drukke uren het aanbod is verbeterd maar op de rustige uren is het aanbod lager geworden. Per saldo is het aanbod uitgedrukt in wagenuren afgenomen. Op deze wijze kunnen de aanbieders, door in te spelen op de vraag, hun prijs constant houden. Ten tweede blijkt in de praktijk dat veel consumenten (op standplaatsen) weinig prijsgevoelig zijn. Omdat het veel moeite kost om de goedkoopste taxi te zoeken werkt concurrentie op prijs nauwelijks. Uit de beschouwing van meerdere (straat)taximarkten volgt dat het voor taxiondernemers niet loont om op prijs te concurreren⁷⁰. Een lagere prijs leidt over het algemeen tot een lagere omzet en niet tot meer ritten. Ten derde geldt dat er bij belwerk weliswaar meer mogelijkheden zijn voor consumenten om vooraf de tarieven van taxicentrales te vergelijken. Maar in veel steden is het aantal centrales of grote bedrijven met voldoende beschikbaarheid en voldoende naamsbekendheid beperkt van één tot maximaal drie en daarmee ontstaat er vanuit de aanbodkant geen prikkel tot concurrentie op prijs.

Ondanks de moeizame werking van prijsconcurrentie biedt dit wel mogelijkheden om het gebruik van de taxi te verhogen. Uit het conjunctonderzoek⁷¹ blijkt dat de prijs het belangrijkste element is binnen de keuze voor de taxi. Zo zijn het vooral de ritten van en naar het station die zeer prijsgevoelig zijn. De stationsritten zijn de afgelopen sterk afgenomen zo blijkt uit de enquête onder consumenten. Verder geven veel niet-gebruikers aan dat de kans op taxigebruik van hun kant toeneemt wanneer de tarieven dalen. Gezien de daling van het aantal lustgebruikers in de afgelopen jaren bestaat het vermoeden dat een prijsdaling of hogere mate van prijszekerheid kan leiden tot meer taxigebruik. Dit zou betekenen dat de omzet van de branche kan toenemen.

Ons beeld is dat taxigebruikers prijsinelastisch opereren als ze gekozen hebben een taxi te nemen. Mensen die een taxi moeten nemen (vanwege gezondheidsmotieven) betalen de prijs die gevraagd wordt. Maar de praktijk van de laatste jaren laat zien dat consumenten wel prijselastisch zijn bij het maken van de afweging of er een taxi genomen wordt.

Conclusie : de geconstateerde ontwikkeling van een prijsstijging bij het straattaxivervoer komt niet overeen met de verwachting dat de tarieven zouden dalen. De ontwikkeling is

⁶⁹ Taxi in het buitenland, Een inventarisatie van ervaringen met ge(de)reguleerd taxibeleid in het buitenland, EIM, 2002.

⁷⁰ Zie Herziening Regeling maximumtarief taxi, Mu-consult, 2003.

⁷¹ Het conjunctonderzoek van TNS NIPO gaat in op het belang van en de waardering voor producteigenschappen van consumenten ten aanzien van het product taxi.

vanaf 2001 wel in lijn met de kostprijsontwikkeling van vervoerdiensten en de ontwikkeling in andere gedereguleerde landen.

Taxigebruik

Doel/verwachting deregulering: meer ritten en meer reizigerskilometers.

Het aantal reizigerskilometers is toegenomen, van bijna 1 miljard in 1999 naar 1,2 miljard kilometer in 2003. Dit komt door gemiddeld langere ritten en meer deelgebruik van de taxi. Het aantal ritten is daarentegen in de periode 1999-2003 gedaald. In 1999 en 2000 bedroeg het aantal ritten 92 miljoen, sinds 2001 is dit geleidelijk afgenomen tot 76 miljoen. Deze afname wordt veroorzaakt door een daling van zowel de vaste als de incidentele gebruikers. De sterkste daling van het aantal ritten vond plaats in de vier grote steden. In 1999 bedroeg het aantal ritten 30 miljoen terwijl er nog maar 18 miljoen overbleven in 2003.

Bovenstaande ontwikkeling is niet in lijn met de algemene mobiliteitsontwikkeling in de periode 1999-2003 waarbij het aantal verplaatsingen per persoon constant is gebleven en het aantal reizigerskilometers met één procent is gestegen.

We zien een aantal redenen waarom het aantal gemaakte taxiriten is teruggelopen:

- Een deel van de gebruikers, maar vooral de niet-gebruikers van de taxi, vindt de taxi duur en is prijsgevoelig. Wanneer het OV beschikbaar is vormt dit een goed alternatief. Ook laten mensen zich halen of brengen van of naar het station door familie en vrienden;
- De beeldvorming over tegenvallende kwaliteit van taxi speelt ook een rol. Met name in de jaren 2000 en 2001 was de taxisector vaak negatief in het nieuws. Mede hierdoor is het aantal niet-gebruikers sterk gestegen;
- De tegenvallende economische ontwikkeling vanaf het jaar 2001 (mede door de terroristische aanslagen op “9/11” en de uitbraak van de longziekte SARS); dit resulteerde in minder zakelijk en toeristisch vliegverkeer en zet consumenten aan tot terughoudendheid ten aanzien van luxe producten;
- Veel lustvervoer hangt samen met uitgaan. En uit de nationale omzetcijfers van de horeca⁷² blijkt dat het hier het bezoek is teruggelopen;
- De toename van het bezit van het aantal personenauto's van ongeveer 6.1 miljoen in 1999 naar 6,9 miljoen aan het begin van 2003. Ook het rijbewijsbezit is toegenomen van 9,4 miljoen mensen naar 9,8 miljoen.

Conclusie: de verwachting dat het taxigebruik zowel in ritten als in kilometers zou toenemen is niet uitgekomen. Het aantal reizigerskilometers is toegenomen, terwijl het aantal ritten gedaald is. In de vier grote steden zijn beide afgenomen.

⁷² Zonder prijsstijging zou er daar een afname van de omzet geweest zijn. CBS, kortlopende ontwikkelingen horecabranche: de omzet is met 10 procent gestegen dankzij een gemiddelde prijsstijging van 16 procent (over de periode 2000-2003).

*Modal split*⁷³

Doel/verwachting deregulering: groter aandeel taxi in het totale vervoer.

Uit de consumentenmonitor komt naar voren dat het aantal mensen dat naast de taxi gebruik maakt van het OV is afgenomen. Uit de cijfers van OVG⁷⁴ (1999 en 2002) blijkt dat het personenautoverkeer (zowel bestuurder als passagier) met 75 procent van de reizigerskilometers het grootste deel uit maakt van de mobiliteit. Het OV (trein, bus, tram en metro) maakt ongeveer 13 procent uit van het totaal. Taxigebruik is met 0,3 procent van het totaal van de personenmobiliteit zeer bescheiden in omvang. De lichte groei van de mobiliteit, één procent reizigerskilometers in 4 jaar, is vooral veroorzaakt door de groei van het autoverkeer van bestuurders. Ook het treinverkeer is licht gestegen met 3 procent en het segment bus-tram-metro is met bijna 4 procent afgenomen. Het aantal reizigerskilometers van de taxi is toegenomen maar gezien het beperkte aandeel in het totaal heeft dit nauwelijks effect.

Conclusie: het taxigebruik heeft nauwelijks een merkbaar groter aandeel verworven in het totale vervoer. Gemeten in reizigerskilometers lijkt het doel bereikt maar het draagt gezien het kleine aandeel in het totaal niet bij aan het versterken van de rol van de taxi in het personenvervoer.

Omzet

Doel/verwachting deregulering: toename door een toename van de vraag, demping door lagere prijzen.

Ondanks de afname van het taxigebruik is de totale omzet in de taxibranche ten opzichte van 1999 met 35 procent gestegen en bedroeg in 2003 742 miljoen euro. Deze stijging kwam tot stand via een gemiddelde prijsstijging van 26 procent en toename van de gemiddelde ritlengte van 30 procent. Kort gezegd is de stijging van de omzet, met uitzondering van de overige steden, gestegen door hogere prijzen en langere ritten en nauwelijks door extra ritten. In de overige steden is omzet met 66 procent gestegen; dit komt door een sterke groei van het aantal reizigerskilometers.

Vooraf in de vier grote steden staat de omzet per wagenuur onder druk. Dit hangt samen met de groei aan de aanbodzijde van de taximarkt terwijl de vraag is terug gelopen. Het gegroeide aanbod van taxi's en de afname van de vraag leidde landelijk tot een lagere omzet per taxi⁷⁵. Hierdoor laten ondernemingen een negatieve ontwikkeling zien in bedrijfsprestaties. Het aantal ondernemers dat opgaf winst te maken is gedaald van 73 procent in 1999 naar 40 procent in 2003. Twintig procent zei verlies te hebben gemaakt in 2003, terwijl dat in 1999 maar bij 8 procent het geval was.

⁷³ Dit is de verdeling van de totale mobiliteit over de verschillende vervoerwijzen.

⁷⁴ Onderzoek VerplaatsingsGedrag, CBS en AVV.

⁷⁵ Vanwege het grote belang van de variabele kosten (brandstof, personeel) in de taxibranche, heeft analyse van de kosten per taxi de voorkeur boven het gebruik van de kosten per bedrijf.

Conclusie: de landelijke omzet in de taxibranche in de periode 1999 – 2003 is toegenomen, maar niet op de wijze zoals verwacht werd. De omzetgroei was niet zozeer toe te schrijven aan een groei van de vraag, maar hoofdzakelijk aan de tariefstijgingen en de toename van de gemiddelde ritlengte. In reële termen is omzet met 10 procent toegenomen terwijl het taxiaanbod, zowel in voertuigen als in wagenuren, sterker is toegenomen. De omzet in de vier grote steden is gedaald.

Werkgelegenheid

Doel/verwachting deregulering: toename door toename vraag, demping door efficiëntie.

De totale werkgelegenheid in de taxibranche is in de periode 1999-2003 gestegen van 28.030 naar 37.367; een stijging van 34 procent. Het aantal chauffeurs is dezelfde periode gestegen met 29 procent van 27.550 naar 33.424.

Het aantal bij de IVW afgegeven chauffeurspassen (90.000) ligt aanmerkelijk boven de ruim 33.000 actieve chauffeurs. Alle (potentiële) chauffeurs zijn in het bezit van een chauffeurspas. Omdat het bezit van zo'n pas verplicht is, maar er bij het verlaten van de taximarkt geen plicht tot uitschrijving geldt, kan het IVW-cijfer over de afgegeven chauffeurspassen geen inzicht bieden in het aantal werkzame personen.

Conclusie : de deregulering heeft geleid tot een toename van het aantal werkzame chauffeurs van 29 procent. Deze groei heeft voor een groot deel plaats gehad in overige steden, waar de omzet sterk toenam.

De volgende tabel bevat een samenvattend overzicht van de uitkomsten op de elf indicatoren. Het betreft hier de landelijke gemiddelden en die voor de vier grote steden.

56 | *Uitkomsten op de elf centrale indicatoren*

Indicator	Verwachte ontwikkeling	Geconstateerde ontwikkeling landelijk	Geconstateerde ontwikkeling vier grote steden
Output			
1. Kosten van toetreding	Lager	Lage kosten	Lage kosten
2. Doorstroming	Meer toetreders, ondernemers die niet meekomen vallen af	Dynamiek, veel nieuwkomers en ook afvallers	Dynamiek, veel nieuwkomers en ook afvallers
3. Differentiatie aanbod	Meer keuze	Komt op gang	Komt op gang
4. Kwaliteit(soordeel)	Verbetering	Gelijk gebleven	Gelijk gebleven
5. Efficiëntie	Verbetering	Lichte verbetering	Gelijk
6. Beladingsgraad/bezettingsgraad	Verbetering	Lichte verbetering	Lichte afname
Outcome			
7. Taxigebruik	Toename in aantal ritten en reizigerkilometers	Afname aantal ritten Toename reizigerkilometers	Afname in ritten en in kilometers
8. Gemiddelde tariefontwikkeling	Relatieve daling	Stijging gelijk aan NEA-kostprijs-ontwikkeling en ruim boven CBS-consumentenprijs-index	Stijging gelijk aan NEA-kostprijs-ontwikkeling en ruim boven CBS-consumentenprijs-index
9. Modal split	Groter aandeel taxi	Geen merkbare/meetbare verandering	Geen merkbare/meetbare verandering
Indicatoren voor neveneffecten			
10. Omzet	Toename door toename vraag, maar demping door lagere prijzen	Toename omzet door hogere prijzen, niet door toename vraag	Afname omzet door afname vraag, ondanks tariefsverhogingen
11. Werkgelegenheid	Toename door toename vraag, maar demping door meer efficiëntie	Toename door uitbreiding van capaciteit die gebaseerd is op toename vraag in reizigerskilometers	Toename door uitbreiding van capaciteit die gebaseerd is op toename vraag

We stellen vast dat landelijk gezien zes van de elf indicatoren in de gewenste richting gaan. Dat zijn de kosten van toetreding, de doorstroming, de differentiatie van het aanbod, de efficiëntie, de bezettingsgraad en de werkgelegenheid. Voor vier indicatoren geldt dat er een gevarieerd beeld naar voren komt waardoor er geen eenduidige uitspraak mogelijk is. Dit zijn de kwaliteit, het taxigebruik, de modal split en de omzet. Hiervoor geldt dat de verwachting niet is uitgekomen maar dat de ontwikkeling ook niet negatief is. De tariefontwikkeling is niet zoals verwacht omdat de verwachte daling daar niet is opgetreden.

Voor de vier grote steden is het beeld minder positief dan landelijk. Het belangrijkste verschil is dat het taxigebruik, met name vanaf standplaatsen is afgenomen waardoor de omzet en de bedrijfsresultaten onder druk staan.

5.2 Doeltreffendheid van het nieuwe taxibeleid

Aan de hand van de hierboven beschreven ontwikkelingen formuleren we conclusies over de doeltreffendheid van het nieuwe taxibeleid in de praktijk⁷⁶. Daarbij kijken we naar de zes belangrijkste onderdelen van de taxiwetgeving.

Capaciteit

Het stapsgewijs loslaten van het capaciteitsbeleid heeft in de praktijk geleid tot een groei van het aantal toetreders en uitbreidingen van op 1/1/2000 bestaande bedrijven, zowel qua bedrijven als chauffeurs. Ook het aantal uittrekters is de laatste twee jaar toegenomen. Dit heeft bijgedragen aan onrust in de branche, hoewel er geen sprake is van een extreme uitval. De gewenste dynamiek is tot stand gekomen en de maatregel is daarmee doelmatig gebleken.

24-uursverplichting

Het afschaffen van de 24-uursverplichting heeft geleid tot een terugloop van het aantal wagenuren. Vooral in de rustige uren lijkt het aanbod gekrompen en dat drukt de kosten voor ondernemers. Deze aanboddaling heeft er niet toe geleid dat consumenten aangeven vaker tevergeefs een taxi te bestellen. Consumenten geven juist een hogere waardering voor de beschikbaarheid van taxi's. Dit geldt ook voor de mensen die op een taxi zijn aangewezen vanwege gezondheidsproblemen. De hogere waardering is in lijn met de doelstelling om vraag en aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten. Deze maatregel is doelmatig gebleken.

Tarieven

Tariefvrijheid binnen bepaalde bovengrenzen heeft voor de gehele periode gegolden. De verwachte ontwikkeling was een daling van de tarieven en meer onderscheid tussen de verschillende aanbieders. Zoals besproken bij de elf indicatoren is de tariefontwikkeling niet zoals verwacht. Meer aanbieders (meer bedrijven) en een constant aanbod (gelijk gebleven aantal wagenuren) hebben tot nu toe nauwelijks geleid tot concurrentie op prijs. In het jaar

⁷⁶ De conclusies hebben uitsluiten betrekking op aspecten van het taxibeleid die deel uitmaken van de monitor. Vraagstukken als bijvoorbeeld de problematiek op Schiphol of de illegale handel in vergunningen zijn in het kader van de deregulering zeker relevant, maar vormen niet de te monitoren kern van de nieuwe wetgeving.

2000 hebben de ondernemers gebruik gemaakt van de ruimte binnen het nieuwe maximumtarief om de tarieven sterk te verhogen, dat daarmee als soort “richtlijn” fungeerde. Vanaf 2001 zijn de tarieven gestegen in lijn met de consumentenprijsindex. De gemiddelde tariefstijging is overigens overal binnen de grenzen van het maximumtarief gebleven. We concluderen dat de maatregel niet geleid heeft tot wat beoogd was en dat het maximumtarief ook veel ruimte bood.

Kwaliteit

In de ogen van de consument is de basiskwaliteit van het taxiproduct ten opzichte van 1999 ongewijzigd. Zowel voor straat- als contractwerk geeft meer dan 80 procent van de gebruikers een cijfer van 7 of hoger als algemeen oordeel voor de taxi. De beschikbaarheid van de taxi, naast de prijs de belangrijkste kwaliteitseigenschap van de taxi, is in alle regio's verbeterd. Vanuit de branche en media klinken echter zorgelijke geluiden over de kwaliteit van het taxiproduct in de vier grote steden. Gezien de tevredenheid bij taxigebruikers vermoeden we dat vooral de mindere prestaties de aandacht trekken terwijl de overgrote meerderheid van de ritten goed tot zeer goed verloopt. De IVW constateerde in de laatste twee jaren een afname in het aantal overtredingen bij de controles. De regels worden beter nageleefd en dat kan betekenen dat de mindere taxiondernemers verdwijnen of hun gedrag aanpassen.

We concluderen dat de kwaliteit van het taxiproduct over het algemeen als ruim voldoende wordt ervaren door de gebruikers. Het imago-effect van kwalitatief mindere ritten werkt vooral door bij de waardering van niet-gebruikers, waaronder veel ex-gebruikers.

Vervoergebieden/bestuurlijk niveau beleid

Sinds 1 januari 2002 geldt Nederland als één vervoergebied. De bestaande indeling in vervoergebieden is daarmee vervallen en taxibedrijven kunnen overal hun diensten aanbieden (met uitzondering van Schiphol, waar een specifiek regime gehanteerd wordt).

Sinds 2000 zijn de bevoegdheden van de decentrale overheden overgedragen aan de IVW. De overdracht is goed verlopen. Op het terrein van handhaving werkt de IVW regelmatig samen met regionale politiekorpsen. De decentrale overheden zijn verantwoordelijk voor de infrastructuur (taxistandplaatsen, medegebruik busbanen) en de openbare orde. Sommige gemeenten steken tijd in het onderhouden van contacten met taxibranche. Knelpunten op het gebied van kwaliteit en klachtenafhandeling ervaren zij echter als lastig om lokaal te regelen.

We concluderen dat de nieuwe bestuurlijke constellatie op zich goed werkt. Belangrijk aandachtspunt is de invulling van de rol van grote gemeenten op de kwaliteit van het taxiproduct, onder meer ten aanzien van de standplaatsen en handhaving ter plaatse.

Controle en Handhaving

De controle- en handhavingactiviteiten van de IVW zijn geïntensiveerd. De IVW kan over het algemeen goed uit de voeten met de nieuwe wet. Punten van aandacht zijn de operationele problemen bij de controle op het maximumtarief en de rij- en rusttijden. Voor beide lijkt invoering van de boordcomputer in de toekomst een oplossing te gaan bieden.

Samenvattend stellen we dat vijf van de zes maatregelen gewerkt hebben zoals verwacht. Voor de tarieven geldt dat er zowel plussen (men bleef onder het maximumtarief) als minnen (de mate van tariefstijging) aanzitten. Dat laatste wordt als belangrijk aspect ervaren; dat leidt bij afweging tot een overwegend negatieve waardering.

5.3 Conclusie

De hoofddoelstelling van het nieuwe beleid was het versterken van de rol van de taxi in de personenmobiliteit. De subdoelen waren integratie van taxi in de vervoerketen en marktwerking en concurrentie. Gezien het consumentenbelang bezien we kwaliteit en tarieven als een apart subdoel. We lopen de subdoelen langs voordat we naar het hoofddoel gaan.

Integratie van taxi in de vervoerketen

Het openbaar vervoer heeft de laatste jaren te maken met een sterke turbulentie door de introductie van aanbesteding van concessies (concurrentie *om* de markt) en door de rijksbezuinigingen. Het taxivervoer en OV moeten en kunnen elkaar meer aanvullen, gericht op integratie in de keten. Taxibedrijven verzorgen tegenwoordig vaker een deel van OV-vervoer (bijvoorbeeld via CVV als aanvulling op het OV of in mindere mate in plaats daarvan). Uit de monitor blijkt dat dit deel van het taxivervoer gegroeid is en daarmee voldoet aan de verwachtingen. We zien echter dat de taxi minder vaak wordt gebruikt voor voor- en/of natransport in aanvulling op regulier OV: uit het conjunctonderzoek komt naar voren dat dit soort ritten behoren tot het meest prijsgevoelige segment en daardoor waarschijnlijk relatief veel last hebben gehad van vraaguitval door de prijsverhoging en neergaande conjunctuur.

Marktwerking en concurrentie

Er is sprake van toegenomen marktwerking. Het toetreden als bedrijf is eenvoudiger geworden. De eerste twee jaren leidde dat tot een sterke groei van het aantal bedrijven. De indruk is dat vooral veel instroom heeft plaatsgevonden bij de populaire standplaatsen in de vier grote steden. Dit resulteerde in onrust op de straataximarkt van de vier grote steden; bedrijven daarbuiten zagen mogelijkheden om meer omzet te genereren. Het grotere aanbod bood ruimte voor concurrentie met differentiatie in aanbod en tarieven. Concurrentie op prijs komt echter maar langzaam op gang. Het beleid op het terrein van marktwerking heeft dus wel gezorgd voor de juiste randvoorwaarden, naast toetreden komt uittreden ook regelmatig voor, maar is wat betreft de gewenste concurrentie nog onvoldoende effectief geweest. Dit heeft ook zijn effect op de kwaliteit en de tarieven.

Kwaliteit en tarieven

Vanuit het consumentenbelang wijzen we op het gelijk gebleven kwaliteitsoordeel. De beschikbaarheid van de taxi is toegenomen en het algemene oordeel over de taxi is net als voor de deregulering redelijk hoog. Minder gunstig voor de consument is dat de tarieven met meer dan de consumentenprijsindex, en daarmee het besteedbaar inkomen, gestegen zijn. Ondanks het toegenomen aantal ondernemers is er nog niet veel concurrentie op prijs of kwaliteit ontstaan. Dit komt doordat het voor consumenten in het straattaxivervoer veel moeite kost om de ondernemer met de beste prijs/kwaliteitsverhouding te vinden, terwijl hen daarvoor de tijd veelal ontbreekt. Voor individuele ondernemers is het daarom niet lonend om zich te onderscheiden met lagere prijzen of meer kwaliteit, omdat dit voor hen dan niet of nauwelijks leidt tot extra omzet.

Beoordeling hoofddoelstelling

Het taxigebruik uitgedrukt in reizigerskilometers is toegenomen met 20 procent. Deze stijging komt door een toename van de gemiddelde ritlengte. Het aantal gebruikers is afgenomen en dit heeft geleid tot een afname van het aantal ritten, vooral in de prijsgevoelige marktsegmenten.

Het gebruik van de taxi in ritten is zowel bij de frequente gebruikers (heavy users) als de incidentele gebruikers (light users) afgenomen. Het vermoeden is dat enerzijds (de beeldvorming over) de kwaliteit en de hoge prijzen mensen weghouden en anderzijds de economische recessie hiervoor een verklaring is.

Wanneer we een onderscheid maken naar de vier grote steden en de rest van Nederland dan blijkt dat de daling van het taxigebruik zich vooral voordoet in de vier grote steden. Daar is er zowel een daling in het aantal ritten als in reizigerskilometers. Dat lijkt het gevolg van een combinatie van imago, economische ontwikkelingen en recessie. Voor de rest van Nederland geldt het algemene beeld dat het aantal reizigerskilometers is toegenomen en het aantal ritten afgenomen.

Door de groei van het aantal reizigerskilometers heeft de rol van de taxi in de totale mobiliteit zich enigszins kunnen handhaven of zelfs kunnen verbeteren. De genoemde afname van het aantal ritten heeft er toe geleid dat het taxigebruik geen bijdrage heeft kunnen leveren aan de relatieve afname van het autoverkeer. De beladingsgraad is sinds de deregulering wel licht verbeterd.

We concluderen dat de introductie van de nieuwe taxiwetgeving geleid heeft tot een grote turbulentie op de taximarkt. Er is veel meer in- en uitstroom van ondernemers gekomen. De verruimde vrijheden bieden ondernemers de mogelijkheid veel meer op de vraag in te spelen. Dit heeft landelijk gezien geleid tot een verbeterde beschikbaarheid in minder wagenuren.

Na de inhaalslag van de tarieven in 2000 zijn de tarieven in lijn met het kosten van vervoerdiensten gestegen. Dit was niet conform de verwachte tariefdaling maar wel in lijn met de ervaringen in het buitenland. De marktwerking heeft zichtbaar geleid tot een

verandering van de taximarkt en lokt innovatief gedrag van de ondernemer uit. De resultaten zijn echter niet alleen maar positief.

In de vier grote steden heeft de marktverandering geleid tot flinke onrust onder de bestaande ondernemers. Ze waren bang dat hun omzet zou teruglopen door de komst van veel nieuwkomers op de markt. Met name door vraaguitval vanwege de tariefsverhogingen en een neergaande conjunctuur, en mede door de beschadiging van het imago, is de omzet in de vier grote steden daadwerkelijk afgenomen. Zowel de bestaande bedrijven als de nieuwkomers in het straatwerk ervaren een sterke druk op hun omzet. Buiten de vier grote steden is de ontwikkeling veel geleidelijker verlopen. De groei van de omzet heeft vooral plaatsgevonden bij de bedrijven die hoofdzakelijk contractvervoer verrichten.

Afsluiting

We concluderen dat het ingezette beleid de markt wel heeft opengebrouwen maar dat de resultaten voor een deel nog op zich laten wachten. De ontwikkeling van het taxigebied en van de prijs voor een taxirit zijn achtergebleven bij de verwachtingen. Gezien de teruggekeerde rust op de markt zal de kwaliteit van het taxiproduct de komende jaren kunnen verbeteren en kan daarmee het geschonden imago worden verbeterd. Zeker als het voor de consument gemakkelijker zal worden om in het standplaatsvervoer snel het aanbod te vinden dat past bij de individuele voorkeur, kan ook de gewenste concurrentie op prijs en kwaliteit op gang komen. Initiatieven zijn relatief laat in de gemonitorde periode op gang gekomen. Dit is ook in lijn met buitenlandse voorbeelden, die aangeven dat daarvoor een eerder zes tot acht dan vier jaar voor nodig is.

Het beleid heeft dus gezorgd voor een aantal gewenste veranderingen in de taximarkt, maar de bescheiden resultaten in termen van kwaliteit, tariefontwikkeling en financiële prestaties van de branche dienen de komende jaren beter te worden om van succesvol (langetermijn-) beleid te kunnen spreken.

Bijlagen

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie en projectteam

57 / Samenstelling begeleidingscommissie

Dhr. P. Bakker	Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Dhr. G. Hermans	Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Dhr. M. Beck	Directoraat-Generaal Personenvervoer
Dhr. Th. van Schaik	Directoraat-Generaal Personenvervoer
Dhr. H. Joele	IVW, divisie vervoer, sector Marktordening
Dhr R. Ubels	IVW, divisie vervoer, sector Handhaving
Mw. R. Fakiera	IVW, divisie vervoer, sector Handhaving
Dhr. P. van Beek	IVW, divisie vervoer, sector Marktordening

58 / Onderzoeksteam

Dhr. J. Visser	TNS NIPO Consult
Dhr. L. Vermeer	TNS NIPO Consult
Dhr. H. Wieringa	KPMG BEA
Dhr H. Koot	KPMG BEA
Dhr. P. Verhoogt	KPMG BEA

Bijlage 2 Notitie ‘Vertaling beleidsdoelen Deregulering taxi naar meetbare indicatoren’

Doel van het evaluatie-onderzoek

In de nieuwe wetgeving is vastgelegd dat binnen 18 maanden na inwerkingtreding van de wet, voor 1 juli 2001 dus, de Minister de Staten-Generaal verslag zal doen van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving in de praktijk. Het doel van de onderzoeksactiviteiten laat dan ook geen ruimte voor misverstand: het beschrijven van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving in de praktijk. In het Plan van aanpak worden daartoe twee subdoelen onderscheiden:

1. Het beschrijven van richting en omvang van de ontwikkelingen in de taximarkt.
2. Het verklaren van de gevonden ontwikkelingen teneinde periodiek verslag te kunnen doen van de doeltreffendheid en de effecten van de nieuwe wetgeving.

Het eerste betreft ‘kale’ monitor-activiteiten, het tweede meer evaluatieve activiteiten. Het uiteindelijke verslag aan de Staten-Generaal zal door de Minister in eigen beheer worden opgesteld.

Het Plan van aanpak voor het onderzoek is zodanig opgezet dat zowel de door het Kabinet beoogde effecten als mogelijke neveneffecten in beeld kunnen worden gebracht. Bij de neveneffecten voorziet het onderzoek niet alleen in de monitoring van de mogelijk nadelige effecten die door het Kabinet reeds voorzien worden, maar wordt er ook ruimte geboden voor het monitoren van neveneffecten die door relevante andere partijen voorzien worden. Daarnaast kunnen nog effecten optreden die niet zijn voorzien en waar de wetgever ook geen invloed op heeft. Dit samenstel van mogelijke effecten vraagt om de monitoring van een groot aantal indicatoren, zoals in schema weergegeven in paragraaf 2.6 van het Plan van aanpak voor het onderzoek. Voordeel van het grote aantal indicatoren is dat zoveel mogelijk van de potentiële ontwikkelingen in beeld worden gebracht. Nadeel daarvan is dat de samenhang tussen indicatoren en beleidsdoelen op de achtergrond raakt. Hierna zal beknopt uiteen worden gezet welke indicatoren nodig zijn voor een evaluatie met de beleidsdoelen als vertrekpunt, dit overigens zonder wijzigingen te willen bepleiten van de reeds in het Plan van aanpak neergelegde en afgesproken meetinstrumenten en indicatoren.

Voorgeschiedenis nieuwe taxibeleid

De voorbereiding van het nieuwe taxibeleid en de nieuwe wet (hierna: "de Wp2000") kent een zekere voorgeschiedenis. De evaluatie van de vorige Wet personenvervoer van 1988 (hierna: "de WP") heeft de minister van Verkeer en Waterstaat aanleiding gegeven begin 1994 advies te vragen aan de Raad voor Verkeer en Waterstaat. In oktober 1994 heeft dit geleid tot het advies "Taxi, taxi ..." waarin de Raad tot het oordeel komt dat de praktijk van het taxivervoer niet voldeed. Als verbetering stelde de Raad o.m. voor een verregaande deregulering van het capaciteits- en tarievenbeleid. De nieuwe wet komt in grote mate overeen met de voorstellen van de Raad. Mede onder verwijzing naar het genoemde advies is het taxivervoer opgenomen in het plan van aanpak voor de operatie Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (hierna: "MDW"), die als doel heeft de dynamiek van

de Nederlandse economie te bevorderen. De MDW-werkgroep Jonker kreeg de opdracht van het Kabinet na te gaan in hoeverre de bestaande regulering van het taxivervoer nog dienstbaar was aan de doelstellingen van het verkeers- en vervoerbeleid van de overheid. Het in juli 1995 verschenen eindadvies van de werkgroep Jonker bevatte een aantal voorstellen, waarvan de kern is een vergaande deregulering die de marktwerking en de concurrentie bevordert. Op 11 juli 1995 heeft het Kabinet per brief aan de Tweede Kamer laten weten op hoofdlijnen in te stemmen met het advies van de werkgroep Jonker. Op 13 december 1996 is het kabinetsstandpunt "Naar een klantgericht taxivervoer" per brief aan de Tweede Kamer aangeboden. De Tweede Kamer stemde in grote lijnen in met het kabinetsstandpunt. De nieuwe wet die de uitwerking van het kabinetsstandpunt is, werd op 7 december 1999 door de Eerste Kamer aanvaard en trad op 1 januari 2000 in werking.

Doelen bij het 'nieuwe taxibeleid'

Het Plan van aanpak verwoordt de hoofddoelstelling van het 'nieuwe' taxibeleid aldus: "het versterken van de rol van de taxi in de Nederlandse mobiliteit". In het Kabinetsstandpunt 'Naar een klantgericht taxivervoer' van 13 december 1996 wordt uitvoerig stil gestaan bij de doelen die aan de voorgestelde maatregelen ten grondslag liggen. De aanbiedingsbrief bij dat stuk geeft het al beknopt weer: *"De inzet van het Kabinet is om door wijziging van de marktcondities er toe bij te dragen dat van de taxi als onderdeel van de vervoerketen meer gebruik wordt gemaakt. Het gehele pakket aan maatregelen is er op gericht het taxivervoer te stimuleren door middel van meer marktwerking en minder maar wel beperkte, goed handhaafbare regelgeving"*.

In 'Naar een klantgericht taxivervoer' worden twee belangrijke *aanleidingen* genoemd om het taxibeleid te herzien. De eerste is dat de met de Wet personenvervoer 1988 beoogde effecten niet of onvoldoende zijn opgetreden. "Het gebruik van de taxi is beperkt gebleven, terwijl er vanuit beleidsmatig perspectief juist behoefte is aan een toenemend gebruik van de taxi, in oude en in nieuwe verschijningsvormen. Anders geformuleerd: de rol van de taxi in het verkeer en vervoerbeleid is tot op heden te beperkt". Dit geeft goed weer in welke richting verbetering wordt gezocht.

De tweede aanleiding om tot een herziening van het taxibeleid te komen, zijn de beleidswijzigingen die in de sector van het openbaar vervoer in gang zijn gezet. "De beleidsopgave die in het kader van het integrale verkeer en vervoerbeleid aan het taxivervoer wordt gesteld, dient in nauwe samenhang met de herziening van het openbaar-vervoerbeleid te worden gezien. Zowel het openbaar vervoer als het taxivervoer dienen een belangrijke bijdrage te leveren aan het realiseren van doelstellingen, gericht op de verbetering van de bereikbaarheid en het terugdringen van de congestie, door autogebruikers tot een overstap op openbaar vervoer en/of taxi te bewegen."

Welke situatie meer precies beoogd wordt met de hoofddoelstelling "het versterken van de rol van de taxi in het verkeer en vervoerbeleid" kan goed worden geïllustreerd met het eindbeeld zoals dat in 'Naar een klantgericht taxivervoer' geschetst wordt:

“Na volledige en integrale implementatie van de beleidsvoorstellen rond de eeuwwisseling is een situatie ontstaan waarin er een permanente wisselwerking bestaat tussen aanbod en vraag, respectievelijk taxiproduct en taxiconsument. In tegenstelling tot de huidige situatie, waarin (bescherming van) de belangen van de producent centraal staan, zijn de ontwikkelingen aan de vraagzijde daarbij bepalend. In reactie op de vraagontwikkeling - die per definitie dynamisch van karakter is - wordt door de ondernemers voortdurend gezocht naar vormen van productvernieuwing en productinnovaties die tegemoet komen aan de specifieke wensen van de keuzereizigers. In dit proces zijn kwaliteitsverbetering en prijsdifferentiatie de voornaamste middelen die ondernemers kunnen inzetten. Langs deze weg ontstaat de, vanuit het perspectief van de consument, gewenste differentiatie naar prijs en kwaliteit en, in het verlengde hiervan, een toename van de keuzemogelijkheden. Gemiddeld genomen zullen de tarieven voor taxivervoer een dalende tendens vertonen. Het resultaat van dit alles is een toenemend gebruik van de taxi in verschillende verschijningsvormen, zowel als ‘hoofdtransportmiddel’ als in het voor- en natransport (als onderdeel van de vervoerketen).

De wens en noodzaak om voortdurend op vraagontwikkelingen te kunnen inspelen, heeft aan de aanbodzijde tot een dynamischer en concurrerder marktsituatie geleid. Er is sprake van een gezonde doorstroming, waarbij enerzijds sprake is van voldoende ‘nieuwe’ toetreders, terwijl anderzijds ondernemers die niet in staat zijn om op efficiënte wijze te voldoen aan de wensen van de klant uitreden. Voor ondernemers die adequaat reageren op de marktontwikkelingen doen zich de nodige perspectieven tot omzetvergroting voor. Op het gebied van productontwikkeling en marketing wordt gezocht naar intensieve vormen van samenwerking. Het productaanbod is gedifferentieerd. Naast de ‘traditionele’ straattaxi, die in uiteenlopende prijs/kwaliteitsverhoudingen wordt aangeboden, is er ruimte ontstaan voor diverse vormen van deeltaxigebruik. Deze deeltaxisystemen zijn toegesneden op de wensen van specifieke doelgroepen en marktsegmenten binnen de vervoersmarkt en vormen een belangrijke aanvulling op andere (collectieve) vervoerssystemen. Als gevolg van de opkomst van deeltaxisystemen zal de bezettingsgraad van de taxi’s toenemen. De taxi speelt niet alleen als straattaxi een hoofdrol in het voor- en natransport, maar fungeert - in de vorm van deeltaxi’s - ook steeds meer als ‘hoofdtransportmiddel’. De taxi is door al deze ontwikkelingen steeds meer een integraal onderdeel gaan uitmaken van de totale vervoerketen.

Beleidsmatig bezien vervult de taxi een bescheiden, doch onmisbare rol in de realisering van de doelstellingen ten aanzien van verkeer en vervoer. Omdat de taxi erin geslaagd is meer keuzereizigers aan zich te binden, draagt de taxi bij aan de vermindering van het individuele autogebruik. Bovendien heeft de taxi, met name in het binnenstedelijk en agglomeratief verkeer, een functie in de bestrijding van congestie. In de niet-stedelijke gebieden vervult de taxi - ook in de vorm van collectief vraagafhankelijk vervoer - een belangrijke rol als vervangend openbaar vervoer.”

In de voorgeschiedenis stond het vraagstuk centraal of met het instrument wetgevingskwaliteit al dan niet een bijdrage aan de welvaartsverbetering kon worden gerealiseerd. Andere instrumenten waren in eerste aanleg daarbij niet aan de orde. Het uiteindelijke doel van een eventuele verandering in de wetgeving was om het marktfalen op de taximarkt op te heffen en zodoende tot een welvaartswinst te komen. Nu is besloten tot een wetswijziging dient in de evaluatie daarvan dan ook in ieder geval te worden nagegaan of dit doel is gerealiseerd.

De eerder genoemde hoofddoelstelling van het ‘nieuwe’ taxibeleid - het versterken van de rol van de taxi in het verkeer- en vervoerbeleid - mag daarnaast niet zodanig eng worden geïnterpreteerd als zou het streven eenvoudigweg zijn “lagere taxiprijzen en daardoor méér taxigebruik”. In dat geval zou het inzetten van subsidie of verplichte, lagere maximumtarieven als beleidsinstrumenten in plaats van meer marktwerking wellicht effectiever zijn. Gemiddeld lagere prijzen en méér taxigebruik zijn dus geen doel op zich, maar een verwachte resultante in het eindbeeld (*ceteris paribus*).

Overigens is met de beleidslijn CVV (Collectief vraagafhankelijk vervoer) in 1997 aan de decentrale OV-autoriteiten wel de mogelijkheid gegeven om OV-budget ook in het personenvervoer op afroep in te zetten. Voor zover zij daartoe besluiten zal dat budget in het contracttaxivervoer terecht komen. Het effect van die beleidslijn is onderwerp van studie in een apart evaluatie-onderzoek en het is van belang de resultaten daarvan te zijner tijd bij deze evaluatie te betrekken.

Het hoofddoel “versterken van de rol van de taxi in het verkeer en vervoerbeleid” mag ook niet zo eng worden geïnterpreteerd alsof het uitsluitend de bedoeling is een verschuiving in de modal-split ten koste van het individuele autogebruik te bereiken. Ook dan weer was misschien subsidie als beleidsinstrument effectiever geweest of was het misschien effectiever om op ander modaliteiten dan de taxi in te zetten. In het eindbeeld wordt namelijk uitdrukkelijk onderkend dat de rol van de taxi relatief bescheiden is. Niettemin past de verwachte resultante van het ‘nieuwe’ beleid bij de taxi goed in de andere onderdelen van het verkeers- en vervoerbeleid. Voor het evalueren van de vraag of de genomen maatregelen hebben bijgedragen aan de achterliggende beleidsdoelen is het noodzakelijk de juiste indicatoren te monitoren.

Als we het hierboven geschetste eindbeeld van het kabinetsstandpunt vertalen in een formulering van de doelstelling met betrekking tot het taxibeleid, dan is dus in meer theoretische termen het doel “het genereren van welvaartswinst door het opheffen van marktfalen op de taximarkt”. Het meest directe effect van het opheffen van marktfalen zou moeten zijn dat de toetreding tot de markt kostenvrij is en er dus geen aanbodrantsoenering meer plaatsvindt. In de monitor dienen daarom in ieder geval indicatoren te worden opgenomen die de ontwikkelingen met betrekking tot de kosten van toetreding volgen. Een direct effect dat van lagere toetredingskosten verwacht wordt is dan meer toetreders op de taximarkt dan in de oude situatie, een volgende indicator. En omdat het aantal aanbieders op de taximarkt ook niet onbeperkt kan groeien, is het ook relevant het aantal uittreeders op de taximarkt te monitoren. Met de indicator “doorstroming” wordt in het vervolg van deze notitie bedoeld de ontwikkeling van toetreding en eventuele uitreding te volgen. Overigens geeft de literatuur ook

voorbeelden dat een al te grote dynamiek niet optimaal kan zijn.

De verwachting is dat het opheffen van marktfalen voor de consument zal leiden tot meer *keuzemogelijkheden* in het aanbod van taxivervoer. Met andere woorden: het opheffen van marktfalen draagt bij aan het doel een situatie te bereiken waar zoveel mogelijk consumenten iets van hun gading vinden op de markt van collectief vervoer, als alternatief voor eigen autogebruik. Door de toegenomen concurrentie wordt het aanbod van taxivervoer er meer toe aangezet er rekening mee te houden dat de vraag pluriform en dynamisch is: niet iedere consument zal alle kwaliteitstributen op dezelfde manier wegen, voor de één is de prijs het belangrijkste, voor de ander juist een directe beschikbaarheid, etc. Alleen met een diversiteit in produktformules (te onderscheiden taxidiensten) kan hierop worden ingespeeld. In de te bereiken situatie zijn er voor het aanbod voortdurend prikkels aanwezig om bestaande produktformules zo goedkoop mogelijk aan te bieden en om met nieuwe produktformules te komen die weer nieuwe segmenten van de marktvraag kunnen bedienen. Dus: een zichzelf vernieuwende taxisector die gericht is op het inspelen op een dynamische vraag, door middel van productvernieuwing, innovatie, streven naar efficiency, kwaliteitsverbetering en produkt-differentiatie. De noodzaak om bestaande produktformules, gegeven de omstandigheden, zo goedkoop mogelijk aan te bieden is daarbij de bron van de theoretisch te behalen welvaartswinst.

Voor het aanbod wordt verwacht dat het resultaat van de bereikte situatie is dat het gemiddelde (!) prijsniveau voor de taxiproducten zal dalen en de diversiteit zal toenemen. Voor de vraag betekent dit dat het gebruik van de taxi zal toenemen, waarbij twee effecten kunnen optreden: (1) de totale mobiliteitsvraag stijgt en/of (2) de taxi zal een groter aandeel in de totale mobiliteit verzorgen. Met name een groter aandeel ten koste van het eigen autogebruik zal dan bijdragen aan het realiseren van de verkeer en vervoerdoelstellingen. Ook een verschuiving van slecht renderend openbaar vervoer naar meer kosteneffectief taxivervoer kan in de bestaande beleidsdoelstellingen passen.

Deze verwachtingen gelden uiteraard ‘ceteris paribus’: niet alleen de effectiviteit van de genomen maatregelen is bepalend voor de mate waarin deze verwachtingen worden ingelost, maar ook externe effecten kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. Sterk stijgende brandstofkosten bijvoorbeeld laten zich niet beïnvloeden door de genomen maatregelen, maar zijn wel van invloed op het gemiddelde kostenniveau in de taxisector en kunnen ook de concurrentieverhoudingen tussen modaliteiten beïnvloeden. Zoals in het Plan van aanpak al beschreven wordt, is het van belang dergelijke externe effecten te betrekken bij de met de monitor in beeld gebrachte ontwikkelingen.

Het enigszins theoretische doel om ook met de taxi de welvaart in ons land te verhogen, of meer concreet: de taxiconsument meer *keuzemogelijkheden* te bieden, in relatie met het bezien van de noodzaak tot regelgeving in de taxisector, is dus niet uit de lucht komen vallen. In de voorgeschiedenis was steeds het vraagstuk ”of verandering van de wetgeving kan bijdragen aan welvaartsverbetering” het uitgangspunt en dit vraagstuk is dus ook een belangrijk toetsingskader in het evaluatie-onderzoek.

Van hoofddoelstelling van het beleid naar operationalisatie in het onderzoek

Voor het monitoren van het theoretische doel “welvaartsverbetering” of meer praktisch

geformuleerd “verbetering van de keuzemogelijkheden voor de taxiconsument” zou een speciale indicator kunnen worden geconstrueerd, bijvoorbeeld een prijsindex waarin kwaliteitstoename en kwaliteitsverschillen per produktformule zijn verdisconteerd. Dit zou een aanzienlijke onderzoeksinspanning vergen en voorbij gaan aan de onderzoeksacties die al in gang zijn gezet. We stellen daarom meer praktisch voor om aan de hand van de in dit stuk geëxpliciteerde doelstelling tot een herordening van de in het Plan van aanpak opgenomen indicatoren te komen.

Bij deze herordening helpt het om verschil te maken tussen zogenaamde output, outcome en overige indicatoren. Onder output-indicatoren verstaan we indicatoren die het beleid meer rechtstreeks kan beïnvloeden. Onder outcome-indicatoren verstaan we indicatoren die weliswaar van belang zijn voor de consument en bijdragen aan het integrale verkeer- en vervoerbeleid, maar die slechts ten dele door het beleid te beïnvloeden zijn, omdat de praktijk zich niet houdt aan de ceteris paribus-veronderstelling en externe effecten mede van invloed zijn. Daarnaast onderscheiden we andere belangrijke indicatoren die relevant zijn voor de evaluatie. Overigens is het verschil tussen “output” en “outcome” slechts relatief, vrijwel geen enkele indicator is namelijk volledig door het beleid te beïnvloeden.

Redenerend vanuit het beoogde eindbeeld en rekening houdende met deze indeling van indicatoren, stellen we de volgende ordening voor:

indicator	verwachte richting	Bron
output		
1. <i>kosten van toetreding</i>	lager	Bedrijvenmeting (module toetreders), desk-research
2. <i>doorstroming</i>	meer toetreders, ondernemers die niet meekomen vallen af	Aantal toetreders + uittreeders en motivatie uit rapportage capaciteit / vergunningverlening / tarieven
3. <i>differentiatie aanbod</i>	meer keuze	Bedrijvenmeting
4. <i>kwaliteit</i>	verbetering	Consumentenmeting, conjunctmeting
5. <i>efficiëntie</i>	verbetering	Consumentmeting+bedrijvenmeting: aantal wagenuren(c.q. km's)/aantal taxiritten (c.q. km's)
6. <i>beladingsgraad/bezettingsgraad</i>	verbetering	Bedrijvenmeting
outcome		
7. <i>taxigebruik</i>	toename in aantal en km's	Consumentenmeting, controlecijfer OVG
8. <i>Gemiddelde tariefontwikkeling</i>	daling	Bedrijvenmeting
9. <i>modal split</i>	groter aandeel taxi	Consumentenmeting (retrospectief, stated preference), controle: OVG (= revealed preference)
belangrijke andere indicatoren		
10. <i>omzet</i>	toename door toename vraag, maar demping door lagere prijzen	Bedrijvenmeting
11. <i>werkgelegenheid</i>	toename door toename vraag, maar demping door meer efficiëntie	Bedrijvenmeting

Bijlage 3 Begrippenlijst

59 | Begrippenlijst

Andere steden	Dit is het stedelijk gebied in Nederland met uitzondering van de vier grote steden
Beladingsgraad (beladen/onbeladen)	Het deel van de totale voertuigkilometers dat een taxi met één of meer klanten rijdt.
Belwerk	Taxiwerk waar een telefonische aanvraag aan vooraf gaat. Hoewel het zowel om straat- als contractwerk kan gaan, wordt belwerk in de regel gebruikt als aanduiding binnen het straatwerk (ter onderscheiding van het opstapwerk).
Bezettingsgraad	Gemiddelde bezetting van een taxivoertuig tijdens de beladen kilometers. Dit duidt op het gemiddeld aantal personen dat per beladen kilometer in de taxi zit.
Centrale	Een organisatie die voor aangesloten taxibedrijven ritaanvragen opneemt en ritten uitgeeft.
Chauffeurspas	Een persoonsgebonden identiteitskaart met een foto en naam van de chauffeur die voor de passagier goed zichtbaar in de taxi moet zijn bevestigd.
Conjunct onderzoek	Onderzoeksmethodiek om preferenties van consumenten ten aanzien van diverse producteigenschappen vast te stellen.
Contractwerk	Taxivervoer dat gedurende een bepaalde periode meermalen wordt verricht tegen een schriftelijk overeengekomen tarief.
De Boer regeling	Subsidieregeling voor decentrale overheden, bedoeld voor infrastructurele aanpassingen onder de 25 miljoen gulden. Aanpassing van taxistandplaatsen komt hiervoor in aanmerking.
Deeltaxi	Taxivorm waarbij meerdere, onafhankelijk reizende en onafhankelijk betalende passagiers een taxi delen.
Eigen rijder	Taxionderneming met één vergunde taxi. Hierbij kan het theoretisch voorkomen dat meer dan één chauffeur op één taxi rijdt.
FIFO	First in, first out. Toerbeurtverdeling waarbij de taxi die het langst op een standplaats staat te wachten (first in), het eerst recht heeft op nieuwe klanten (first out).

Gebruiker	Consument die in de afgelopen 12 maanden minimaal één keer een taxi heeft gebruikt
Gootopstelling	Standplaatsopstelling waarbij taxi's achter elkaar staan te wachten en door de fysieke opstelling alleen de eerste auto de rij kan verlaten
IVW	Inspectie Verkeer en Waterstaat; een uitvoeringsdienst van het ministerie van Verkeer en Waterstaat die wat betreft het taxivervoer belast is met vergunningverlening (sector Marktordening) en handhaving (sector Handhaving). (voorheen vielen deze taken onder RVI)
KNV 'Lust' vervoer	Koninklijk Nederlands Vervoer Typologie voor taxigebruk met voornamelijk sociaal-recreatief karakter.
'Must' vervoer	Tegenhanger van 'must' vervoer. Typologie voor taxigebruk met een in hoofdzaak medisch karakter, waarbij de gebruikers door lichamelijke en/of geestelijke omstandigheden zijn aangewezen op de taxi.
Nevenactiviteiten	Activiteiten die taxiondernemingen uitvoeren naast de taxi-activiteiten
Nielsen indeling	Een in onderzoek veel gebruikte indeling van Nederland in 5 (Nielsen-5) of 7 (Nielsen-7) regio's.
Niet-gebruiker	Consument die de afgelopen 12 maanden geen taxi heeft gebruikt
OVG	Onderzoek verplaatsingsgedrag. Dit is een grootschalig onderzoek naar het verplaatsingsgedrag van de Nederlandse bevolking, tweejaarlijks uitgevoerd en gepubliceerd door het CBS
Opstapwerk	Onderdeel van het straatwerk. Opstapwerk betreft taxiwerk vanaf standplaatsen waarbij mensen zonder aankondiging vooraf van een taxi gebruik maken (kan ook via handopsteken).
Penetratiegraad	Aantal mensen (in relatie tot de totale populatie) dat in een bepaalde periode de taxi minimaal één keer heeft gebruikt (in dit onderzoek is die periode 12 maanden).
RDW	Dienst Wegverkeer
Reizigerskilometer	Eenheid voor de vervoerprestatie die ontstaat wanneer een reiziger één kilometer aflegt.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het aanvragen van een taxi en het moment van voorrijden.
Rolstoelvervoer	Vervoer van passagiers in een rolstoel.
RVI	Zie IVW
Straatwerk	Al het taxiwerk dat niet volgens een contract wordt verricht. Het betreft zowel belwerk als opstapwerk.

Tariefstructuur	De wijze waarop de prijs van een taxirit in straatwerk is opgebouwd. Traditioneel bestaat de tariefstructuur uit drie elementen: de eerste aanslag, een kilometertarief en een wachttarief. Samen met de ritkarakteristieken vormen deze elementen de basis voor de prijsopbouw en de prijsopbouw.
Wagenuren	Het aantal uren dat een taxivoertuig wordt ingezet voor taxivervoer. Dit is inclusief de uren gemoeid met aanrijden, afrijden en wachten op de volgende rit.
Zonetarief	Een gebied wordt ingedeeld in zones. Per zone betaalt de consument een vast tarief.

Bijlage 4 Kwaliteitsoordeel gebruikers van straat- en contractwerk en totaal gebruikers

60 / Kwaliteitsoordeel gebruikers van straat- en contractwerk en totaal gebruikers

	Straatwerk (taxameter)	Contractwerk (speciaal tevoreen vastgesteld tarief)	Totaal
Algemeen oordeel	7,1	7,6	7,4
Responstijd	7,7	7,4	7,6
Rijtijd	7,8	7,8	7,8
Ritprijs	5,8	7,4	6,4
Inzicht in ritkosten	6,2	7,8	6,7
Deelgebruik	5,8	6,6	6,2
Comfort	7,7	7,8	7,8
Serviceverlening ch.	7,5	7,9	7,7
Vriendelijkheid ch.	7,6	8,0	7,8
Op gemak voelen	7,7	8,0	7,8
Telefonische bereikbaarheid centrale	7,5	7,9	7,7
Te woord gestaan door centrale	7,5	7,8	7,6
Klachtenafhandeling	6,3	6,3	6,3
Algemeen oordeel % =>7	76%	83%	80%
Algemeen oordeel % =<5	8%	7%	5%
Ritprijs % =>7	39%	71%	50%
Ritprijs % =<5	35%	11%	24%

Bron: TNS NIPO, 2004

Volgens het consumentenonderzoek reed 59 procent bij hun laatste rit op de taxameter (dus straatvervoer), 36 procent via een speciaal van tevoren vastgesteld tarief (contractvervoer) en 5 procent weet niet of hij een straat- of contractwerkrit gemaakt heeft.