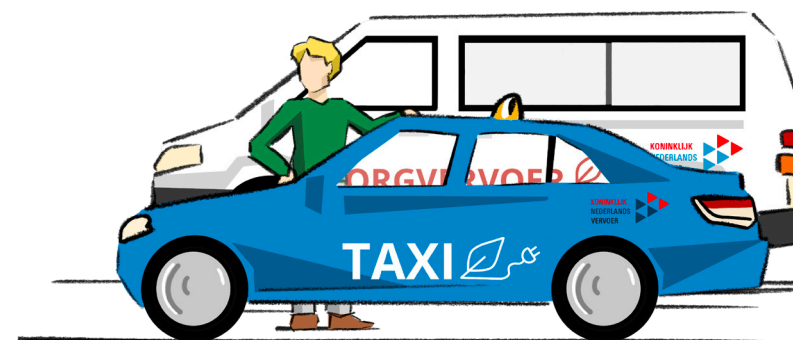




ZORGVERVOER EN TAXI

Een onmisbare schakel

Toekomstvisie 2030 KNV
Zorgvervoer en Taxi



ROUTE

Inhoudsopgave



Blz. 3

01 Plaats van vertrek Inleiding



Blz. 4

02 De route verkennen Huidige stand van zaken en ontwikkelingen



Blz. 5

Maatschappelijke trends en ontwikkelingen ('outside-in' perspectief)



Blz. 12

Trends en ontwikkelingen binnen de sector



Blz. 19

03 Afslag nemen Terug- en vooruitblik



Blz. 21

04 Eindbestemming Visie naar 2030



Blz. 22

05 Hoe komen wij daar? Speerpunten naar 2030 toe



PLAATS VAN VERTREK

Inleiding

Wekelijks vervoeren 22.000 werknemers en 9.000 zelfstandigen in de sector zorgvervoer en taxi meer dan een miljoen passagiers. Dankzij onze inzet kunnen deze mensen naar hun werk, school, dagbesteding, zorgplek, recreatie, of op bezoek bij vrienden en familie. Zorgvervoer en taxi is hiermee essentieel voor een economisch gezonde, inclusieve samenleving.

De toekomstvisie 2030

De wereld verandert snel. Vergrijzing, digitalisering, een veranderend politiek landschap, de trend richting een inclusievere maatschappij, krapte op de arbeidsmarkt – het zijn allemaal thema's die een invloed hebben op onze sector. Om op deze ontwikkelingen in te spelen, richten wij ons op de toekomst.

In dit document kijken we eerst naar bredere maatschappelijke trends en ontwikkelingen die richting 2030 impact zullen hebben op onze sector. Daarna zoomen we in op de sector zelf. Met behulp van deze analyse, bepalen we de route. Onze focus zetten wij uiteen in een visie en drie speerpunten. Zo werkt KNV Zorgvervoer en Taxi samen met haar leden en betrokken partijen naar een toekomstbestendige sector toe.

Over Zorgvervoer en Taxi

Zorgvervoer – vervoer als speciale voorziening – neemt ongeveer 75% van het totale zorg- en taxivervoer in Nederland voor zijn rekening. Denk hierbij onder andere aan leerlingenvervoer, ziekenvervoer, WSW/WIA, Wmo, de regiotaxi en HAP vervoer.

De overige 25% bestaat uit consumententaxivervoer en zakelijk vervoer. Hiertoe behoren vervoer van en naar luchthavens, het vervoer van werknemers, vervoer van en naar plaatsen waar geen ander openbaar vervoer beschikbaar is, of taxivervoer voor consumenten vanaf een standplaats.

In het zorgvervoer werken vooral publieke opdrachtgevers wiens contracten via (Europese) aanbestedingen worden gegund. Taxivervoer bedient een brede doelgroep aan particuliere bedrijven, (lokale) overheden, en consumenten.¹





DE ROUTE VERKENNEN

Huidige stand van zaken

en ontwikkelingen





Maatschappelijke trends en ontwikkelingen (het 'outside-in' perspectief)

Verschillende trends beïnvloeden onze sector richting 2030. Wij zetten deze hieronder thematisch uiteen.

1. Politiek

Er zijn een aantal politieke trends die impact zullen hebben op zorgvervoer en taxi:

- ▶ Mobiliteit staat – net als ruimtelijke ontwikkeling, het sociale domein, en duurzaamheid – hoog op de agenda. Dit moet ook om Nederland in verbinding te houden. Er wordt momenteel geëxperimenteerd met het organiseren over modaliteiten heen. Het vervoersplan in Zeeland is hier een goed voorbeeld van.²
- ▶ In 2026 wordt een groot tekort aan gemeentebudgetten voorzien. Er zal in dat jaar naar verwachting ruim €3,4 miljard minder beschikbaar zijn voor gemeenten dan in 2025.³
- ▶ De relatie tussen de burger en de overheid verandert.⁴ De overheid verwacht van burgers meer zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname, terwijl burgers op hun beurt verlangen naar een beter presterende, minder bemoeizuchtige overheid.⁵
- ▶ Het politieke landschap wordt onstabiel en de focus ligt in politiek meer op de persoon dan op de partij. Profilering – de waarde die we aan een specifieke identiteit of imago geven – staat inhoudelijke gesprekken en beleidsvoering vaak in de weg.

- ▶ Het stemgedrag van burgers is minder voorspelbaar⁶, waardoor het moeilijker is om stabiel beleid te voeren.
- ▶ De betaalbaarheid van mobiliteit wordt momenteel veel besproken nu het begrip van vervoersarmoede zijn intrede heeft gedaan. Het is belangrijk dat afgelegen gebieden aangesloten blijven op de rest van Nederland, zodat ze sociaaleconomisch mee kunnen blijven doen.⁷
- ▶ Er wordt op dit moment in politiek Den Haag veel aandacht besteed aan maatregelen om het zorgvervoer te verbeteren.⁸ Er is onlangs zelfs een tweede brief over de verbeteragenda voor doelgroepenvervoer naar de Tweede Kamer gegaan.⁹

Op politiek gebied verandert er dus veel. Eind 2023 waren er nieuwe verkiezingen, het stemgedrag van burgers is onvoorspelbaar, en er worden flinke tekorten in de gemeentebudgetten verwacht. Hoewel mobiliteit – specifiek leerlingenvervoer – hoog op de politieke agenda staat, zorgen de verkiezingen en het wispelturige stemgedrag van burgers voor minder voorspelbaarheid, waardoor het voor de sector lastiger is om te weten wat zij kunnen verwachten en langtermijn-ambities door te voeren.



2. Economisch

Er zijn drie economische trends die naar verwachting een groot effect zullen hebben op zorgvervoer en taxi:

1. De vergrijzing van de bevolking en een hoger aantal vrouwen op de arbeidsmarkt¹⁰ zullen zowel de arbeidsmarkt als de klantenkring beïnvloeden. In Nederland wordt voorspeld dat in 2035 één oudere persoon op twee werkenden zal staan, in vergelijking tot de huidige verhouding van één oudere persoon op drie werkenden.¹¹
2. De economische groei zal dit decennium waarschijnlijk lager uitvallen dan in vorige decennia, waarmee de kans op bezuinigingen aan de kant van opdrachtgevers vergroot. Op lange termijn wordt groei bepaald door arbeid, kapitaal, en totale factorproductiviteit (TFP). Arbeid zal tot 2030 gemiddeld negatief bijdragen aan de groei, terwijl kapitaal en TFP tot 2030 positief zullen bijdragen.¹²
3. Als oplossing voor het efficiënter inrichten van openbaar vervoer wordt soms vraaggestuurd deelvervoer aangedragen.¹³¹⁴¹⁵ Dit biedt mogelijk kansen voor zorgvervoer en taxi.

Vergrijzing maakt naar de toekomst toe dat er een grotere vraag is naar zorgvervoer. Algehele lagere economische groei kan een risico zijn als het opdrachtgevers noodzaakt om te bezuinigen. De discussie rondom efficiënt vervoer biedt mogelijk kansen voor zorgvervoer en taxi.

3. Sociaal

Er zijn veel sociale trends en ontwikkelingen die een effect hebben op zorgvervoer en taxi:

- ▶ Mobiliteitsbehoeften zullen door verstedelijking en bevolkingsgroei veranderen. Een speciale staatscommissie waarschuwt dat een grotere bevolkingsgroei dan op dit moment voorspeld, toegang tot zorg, onderwijs, en woningen in het geding kan brengen.¹⁶ Nederland zal in 2035 naar verwachting 18,9 miljoen inwoners hebben (1,3 miljoen meer dan aan het begin van 2022). Vooral (middel) grote gemeenten en randgemeenten rond grote steden zullen groeien.¹⁷ Versnelde verstedelijking zal hogere eisen stellen aan onze infrastructuur en de domeinen zorg, mobiliteit, ruimtelijke ordening, en duurzaamheid uitdagen.¹⁸
- ▶ De overheid werkt hard aan een inclusievere samenleving. Sinds 2016 geldt het VN- verdrag Handicap ook in Nederland. Dit verdrag ziet erop toe dat mensen met een handicap gelijke rechten genieten, beter worden meegenomen in besluitvormingen, en meer toegankelijkheid ervaren.¹⁹
- ▶ Jongeren wonen langer thuis. Dit heeft mogelijk effect op de klantvraag.²⁰

- ▶ De digitalisering van de maatschappij maakt dat klanten en werknemers meer snelheid, flexibiliteit, en gemak verwachten.
- ▶ De betaalbaarheid van de zorg staat door vergrijzing, stijgende levensverwachtingen en technologische ontwikkelingen onder druk.²¹
- ▶ Kritiek wordt sneller openbaar geventileerd en bedrijven worden – vooral via sociale media – sneller geconfronteerd met ontevreden doelgroepen. Ondernemingen lopen hierdoor sneller reputatieschade op.²² Ook worden chauffeurs tijdens hun werk sneller bekritiseerd.



- ▶ Vanuit de maatschappij worden sommige essentiële beroepen – zoals chauffeurs, docenten, en verplegers – nog te weinig gewaardeerd.²³ Een tegenstrijdige ontwikkeling hierin is dat het beroep van chauffeurs maatschappelijk minder wordt gewaardeerd, terwijl het belang ervan in het creëren van een inclusievere maatschappij juist toeneemt.
- ▶ De toenemende individualisering van de maatschappij leidt tot 'jobcrafting', het fenomeen waarbij mensen zelf graag invulling geven aan hun baan en werkzaamheden (zoals meer part-time werken of minder graag op weekenden of avonden).²⁴
- ▶ Aangedreven door de individualisering en digitalisering van de maatschappij, komen sociaal kwetsbare mensen fysiek minder makkelijk in contact met anderen, waardoor ze zich sneller eenzaam voelen.²⁵

Sociale trends hebben een effect op de vraag naar zorgvervoer en taxi, haar positie in de maatschappij en de ervaringen van chauffeurs. Een paradoxale ontwikkeling is dat de waardering voor het beroep daalt terwijl het belang ervan in het realiseren van een inclusieve maatschappij juist toeneemt.

4. Technologisch

Er zijn veel technologische trends die de werkprocessen en het beschikbare materiaal van zorgvervoer en taxi beïnvloeden:

- ▶ De voortdurende digitalisering van de samenleving leidt tot samenwerkingen – zoals KNV Connected Mobility – die de transitie naar een gezond digitaal mobiliteitsecosysteem stimuleren.²⁶ De vraag naar gemak en een goede aansluiting tussen verschillende vervoersstromen zal hopelijk worden beantwoord door digitale innovaties.²⁷
- ▶ Platforms bieden een nieuwe manier om vraag en aanbod met elkaar te verbinden. Vraag gestuurd vervoer gaat een grotere rol spelen naar de toekomst toe. Apps zijn mogelijk interessant om deze mobiliteitsbehoefte te vervullen.²⁸ Uit interviews blijkt dat de druk om continu bereikbaar te zijn leidt tot gevaarlijker rijgedrag en bellen tijdens het rijden. Hoewel concurrentie de markt verrijkt, is het nog wel de vraag hoe de komst van internationale organisaties de positie van ondernemers binnen deze platforms zal beïnvloeden.
- ▶ Zogeheten ‘mega-ecosystemen’ – apps die verschillende diensten integreren om gebruikers gemakkelijk toegang te geven tot bijvoorbeeld mobiliteit, zorg, of vermaak – worden opgenomen in toekomstbeelden.²⁹ Deze apps verbeteren de ervaringen van gebruikers en leiden tot duurzamere verdienmodellen, zoals ‘mobility as a service’. Tegelijkertijd kan dit ook een bedreiging vormen als dienstverleners hierdoor ondergeschikt raken aan platforms.³⁰
- ▶ De automatisering van bedrijfsprocessen met behulp van kunstmatige intelligentie (AI) is een trend die zich richting 2030 zal doorzetten. Geleidelijk zal AI steeds complexere taken oppakken en zo dieper doordringen in de bedrijfsvoering.³¹

De digitalisering van de maatschappij heeft een vormend effect op de toekomst van de sector zorgvervoer en taxi.

5. Ecologisch

Er zijn meerdere trends rondom de realisatie van duurzaamheidsambities die de sector zorgvervoer en taxi beïnvloeden:

- ▶ Verhoogde ambities voor het klimaat zijn in het coalitieakkoord van 2021-2025 vastgelegd. Dit akkoord stelt het doel om in 2030 een afname van ten minste 55% CO2 te realiseren. Er is een aanvullend klimaatpakket³² gepresenteerd, waarin ingezet wordt op een afname van tenminste 60%. Verschillende subsidies en maatregelen stimuleren milieuvriendelijker rijden.³³
- ▶ Er is een breder maatschappelijk bewustzijn rondom klimaat en natuur. In 2022 gaf 85% van de bevolking aan klimaatverandering belangrijk te vinden.³⁴ Zorgvervoer en Taxi beaamt het belang hiervan en zal samen met andere stakeholders werken aan duurzame mobiliteit.
- ▶ De transitie naar emissieloos vervoer is een opgave waar wij samen met (lokale) overheden de schouders onder zetten. Het streven voorheen was om met deze partijen vanaf 2025 volledig emissieloos zorg- en taxivervoer te realiseren.³⁵ Hiervoor had KNV Zorgvervoer en Taxi het Afsprakenkader Emissieloos Taxivervoer³⁶ ondertekend. De wijziging van het RVV (het Reglement Verkeerstekens en Verkeersregels) nodig is voor het realiseren van emissie vrije zones, is door de nieuwe Tweede Kamer controversieel verklaard³⁷. Dat betekent dat het pas behandeld kan worden als er een nieuw kabinet is. Als de wijziging wordt doorgezet hebben gemeenten nog wel even nodig om de zone daadwerkelijk in te voeren. Dit betekent dat de invoeringsdatum van 1 januari 2025 onder druk komt te staan.
- ▶ Meer elektrische voertuigen³⁸ en het gebruik van waterstof als brandstof³⁹ zijn twee initiatieven die worden ingezet om doelen rondom emissieloos vervoer⁴⁰ te bereiken. Naar verwachting wordt het gebruik hiervan naar 2030 toe meer.⁴¹ Om de klimaatdoelen van het coalitieakkoord 2021-2025⁴² te realiseren, wordt er momenteel grootschalig ingezet op elektrisch rijden.⁴³⁴⁴ Ook de discussie over de ontwikkeling van een goed infrastructuurnetwerk voor duurzame mobiliteit is in volle gang.

KNV Zorgvervoer en taxi zal samen met andere stakeholders werken richting duurzame mobiliteit.



6. Juridisch

Op het niveau van Europese en nationale wet- en regelgeving zijn er verschillende ontwikkelingen die invloed hebben op de sector zorgvervoer en taxi.

Vooraf voor de consumententaximarkt zijn er op Europees gebied ontwikkelingen die een grote impact op de sector kunnen hebben:

1. Wetgeving rondom de bescherming van platformwerkers en de bestrijding van schijnzelfstandigheid is een belangrijke juridische ontwikkeling voor de taxibranche.⁴⁵ De Europese Commissie wil dat platformwerkers als werknemers worden behandeld, tenzij kan worden aangetoond dat ze dit niet zijn. Hiermee wordt de bewijslast omgedraaid.⁴⁶ Er zal naar verwachting sprake zijn van loondienstverband wanneer platformmedewerkers aan drie of meer van de zeven criteria voldoen.⁴⁷ Deze wetgeving is nog in ontwikkeling.
2. Er is onvoldoende handhaving op regels in de consumentenmarkt, zoals het ongeoorloofd aanbieden op de opstapmarkt. Daarnaast zijn de mogelijkheden om chauffeurs die wangedrag vertonen van de markt te halen beperkt.
3. Er wordt momenteel gekeken naar de Wet personenvervoer 2000 (en andere gerelateerde lagere wet- en regelgeving) om na te gaan of hij nog aansluit bij de huidige taximarkt, waarin onder andere een verschuiving van een opstap- naar een bestelmarkt heeft plaatsgevonden en meer chauffeurs zelfstandig zijn gaan werken.⁴⁸

Wetgeving die op Europees en nationaal niveau nog in ontwikkeling is, kan mogelijk een groot effect hebben op de sector zorgvervoer en taxi.

Trends en ontwikkelingen binnen de sector

Er zijn verschillende trends en ontwikkelingen binnen de sector die de huidige stand van zaken en de toekomstbestendigheid van onze sector richting 2030 beïnvloeden. Deze trends vallen binnen de gebieden financiën, arbeidsmarkt, technologie, innovatie, duurzaamheid en samenwerkingen.

1. Financieel

Op financieel gebied zien wij een lichte omzetgroei. Uit interviews blijkt echter dat de rendementen in de sector onder druk staan. Wij kijken eerst naar het algemene financiële beeld, waarna wij inzoomen op het effect van aanbestedingen.

A | Algemeen

- ▶ Sinds de coronapandemie is er een lichte opwaartse trend in de totale omzetcijfers zichtbaar. In de grafiek van “Firm Focus” is te zien dat in 2022 de omzetindex ten opzichte van 2015 (genomen als basisjaar) 26% gestegen was. Vergeleken met 2021 (jaar tijdens de pandemie) was er een omzetsijging van 35% te zien.⁴⁹ Een lichte opwaartse trend is ook zichtbaar in de grafieken van het in 2022 uitgevoerde onderzoek van SFM waarin de totale loonsom van taxibedrijven wordt weergegeven. Deze trend is echter minder stijl.⁵⁰ Beide wijzen op een algehele lichte opwaartse trend sinds de coronapandemie.
- ▶ Ondanks een lichte groei staan rendementen binnen onze sector onder druk. Uit het rapport “Kerncijfers zorgvervoer 2022” van het AIM komt naar voren dat 45% van taxibedrijven die zich bezighouden met zorgvervoer negatief rendement behalen.⁵¹ Uit sommige interviews kwam ook naar voren dat rendementen onder druk staan, in zowel zorgvervoer als taxi. Onderzoek van It’s Public ondersteund dit beeld. Hierin wordt uiteengezet dat de verwachting is dat de kosten van Wmo-vervoer tot 2030 met 75% zullen stijgen.⁵² De omzet van de consumententaximarkt daalde tijdens het eerste jaar van de pandemie in 2020 met 43%.⁵³ Sinds de pandemie komt deze sector langzaam weer op gang.⁵⁴



B | Inzoomen op de effecten van aanbestedingen

- ▶ Er is momenteel veel concurrentie in aanbestedingen. De focus ligt hierbij op prijs. Het zorgvervoer en taxi wordt sinds 2001 aanbesteed. Hoewel er geen cijfers beschikbaar zijn waar direct mee kan worden aangetoond dat de druk op prijzen en winstgevendheid veroorzaakt wordt door aanbestedingen, blijkt uit interviews dat er tijdens aanbestedingen geen gezonde balans is tussen kwaliteit en prijs. Hoewel een eerlijke prijs natuurlijk van belang is, kan een overmatige focus op prijs tot een zogeheten 'race to the bottom' leiden.⁵⁵
- ▶ Kwaliteit staat door aanbestedingen onder druk. Aanbestedingen worden bekritiseerd vanwege een eenzijdige nadruk op prijs in de gunning:
 - ▶ Kwaliteit wordt in de aanbestedingsdocumenten meegenomen, maar er heerst onduidelijkheid over hoe deze wordt beoordeeld.
 - ▶ Kwaliteit blijkt na de aanbesteding niet altijd te worden gehandhaafd en/of gecontroleerd. Of de aanbieder heeft zo'n scherpe prijs dat het onmogelijk is kwaliteitsbeloftes waar te maken.
- ▶ Uit interviews kwam naar voren dat kennis over de sector bij aanbestedende partijen soms gebrekkig is. Bij schaalvergroting hoort ook de professionalisering van contracten die door inkoopafdelingen worden afgesloten. Op die afdelingen is zorgvervoer en taxi een van de vele diensten die wordt ingekocht. Door deze

inkoop, neemt specifieke kennis bij aanbestedende partijen af. Hier komt bij dat voor de kleinere gemeenten – of die waar geen bestendige samenwerkingsverbanden mee zijn – aanbestedingen maar een keer in de zoveel jaar voorkomen, waardoor de kennis inmiddels al verloren kan zijn.

- ▶ Aanbestedingen worden groter en langer gegund. Dit geeft ondernemingen meer zekerheid bij het winnen van contracten. Wel moet de mogelijkheid om te innoveren worden opgenomen in contracten. Ook moeten contracten bij onvoorziene omstandigheden 'mee kunnen ademen'. Momenteel worden alle onzekerheden en risico's bij vervoerders neergelegd.

Hoewel er sinds de pandemie lichte financiële groei lijkt te zijn in de sector, liggen er – voornamelijk in het aanbestedingsproces – nog veel kansen om de druk op rendementen te verlichten.

2. De arbeidsmarkt



Zorgvervoer en taxi staat vanwege krapte op de arbeidsmarkt – net als vele andere sectoren – onder druk.

Met het zicht op 2030 zullen verschillende trends invloed hebben op onze arbeidsmarkt:

A | Werken in de sector

Er zijn een aantal aspecten en ontwikkelingen die invloed hebben op het werk van chauffeurs in onze sector:

- ▶ Er is veel concurrentie op de arbeidsmarkt met andere banen van hetzelfde opleidingsniveau. Dit wordt als een van de redenen voor uitstroom gegeven.⁵⁶
- ▶ Aangezien de vraag naar zorgvervoer en taxi vooral tijdens de spits is, kennen de werktijden pieken. Stilstaande taxi's werken winstgevendheid tegen en maken werktijden onaantrekkelijk. Hoewel de huidige generatie chauffeurs deze omstandigheden meestal gewend zijn, vergt het van nieuwe chauffeurs een periode van aanpassen.
- ▶ De doorgroeimogelijkheden binnen de sector zijn beperkt. Zorgvervoer is vooral afhankelijk van een zij-instroom. Observatie is ook dat sinds de AOW-leeftijd opgehoogd is, mensen na deze leeftijd zich niet vaak meer inzetten voor zorgvervoer en taxi. Voorheen, toen VUT-regelingen nog gelden, waren mensen jonger en vielen zij vaker in als chauffeurs vanwege de maatschappelijke impact van het werk.
- ▶ De verbinding die chauffeurs met hun werkgevers ervaren varieert per onderneming. Sommige ondernemingen hebben weinig contactmomenten met hun werknemers. Daarnaast wisselen chauffeurs gemakkelijk van werkgever als hun routes door andere vervoerders worden overgenomen.
- ▶ De klantvraag wordt steeds complexer. De digitalisering van de maatschappij maakt dat klanten meer snelheid, flexibiliteit, en gemak verwachten. De trend richting een inclusievere maatschappij maakt dat de vraag vanuit klanten steeds complexer wordt. Dit zet druk op roosters en personeelstekorten.
- ▶ Ziekteverzuim ligt binnen de sector gemiddeld gezien relatief hoog. Er zijn hierin grote verschillen tussen bedrijven. Veel werkgevers vinden het moeilijk aan te geven wat de exacte reden van het hoge ziekteverzuim is en er is weinig onderzoek naar de onderliggende oorzaak gedaan. Vanwege de vergrijzing van de bevolking, de hoge werkdruk in de sector, en de gemiddelde leeftijd van chauffeurs in het zorgvervoer, is de verwachting dat ziekteverzuim hoog zal blijven.



- ▶ Binnen de grote steden zijn veel zzp'ers actief op de consumentenmarkt. De aanwas van nieuwe zzp'ers is een recentelijke trend. Buiten de Randstad wordt de consumentenmarkt vooral bediend door chauffeurs in loondienst. De meeste centrales, en daarmee zzp'ers, zijn vaak in rol onderaannemer ook actief in het zorgvervoer.

De bovenstaande trends beïnvloeden de ervaringen van chauffeurs in zorgvervoer en taxi en haar arbeidspositie. Het is belangrijk dat ondernemers rekening houden met deze trends om kwaliteit te kunnen leveren en om een sterke positie te creëren ten opzichte van andere banen in de arbeidsmarkt die hetzelfde opleidingsniveau vragen.

B | Drempels voor instroom

Zorgvervoer en taxi kent een aantal drempels voor instroom:

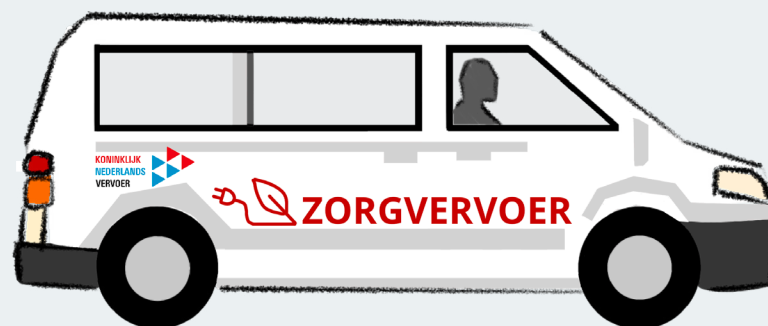
- ▶ Door toetredingseisen kan het soms lang duren voordat een nieuwe werknemer mag beginnen met werken. Er bestaat voor veel vormen van vervoer een leer- en werktraject. Gedurende dit traject mag een chauffeur werkend leren. Door capaciteitsproblemen bij CBR zijn de wachttijden hiervoor vrij lang, waardoor veel bedrijven klem komen te zitten. Op dit moment vormen de opleidingseisen nog een drempel, vooral in vergelijking met andere banen met een vergelijkbaar salaris en opleidingsniveau – zoals in de horeca, koerierswerk of werk in detailhandel – waar nieuwe werknemers gemakkelijk direct betaald aan de slag kunnen. Hierin ligt een grote kans voor het vergroten van instroom.
- ▶ De verplichte examens vragen een bepaald niveau Nederlandse taalvaardigheid. Dit zit de potentiële instroom van niet-Nederlandssprekende chauffeurs in de weg die mogelijk goed inzetbaar zijn.

Deze trends wijzen naar kansen voor het vergroten van de instroom naar zorgvervoer en taxi.

C | Uitstroom

- ▶ De coronacrisis heeft tot de versnelde uitstroom van chauffeurs geleid.⁵⁷ Het tekort aan chauffeurs was voor de coronacrisis al een aanhoudend probleem.⁵⁸
- ▶ Door vergrijzing zal een groot deel van de huidige werknemers in 2030 met pensioen zijn. Uit het SFM-onderzoek “Arbeidsmarkt cijfers Zorgvervoer en Taxi” was in 2022 ongeveer 28% van de werknemers in dienstverband zijn namelijk tussen de leeftijd van 61-67 jaar.⁵⁹ Deze trend biedt richting 2030 een mogelijk personeelsrisico voor ondernemers.

Het vergrijste personeelsbestand, de uitstroom tijdens corona, en concurrentie op de arbeidsmarkt worden gezien als redenen voor uitstroom die bijdragen aan het chauffeurstekort in de sector zorgvervoer en taxi.



3. Technologie, innovatie, en duurzaamheid

Trends op het gebied van technologie, innovatie, en duurzaamheid hebben een vormend effect op de sector zorgvervoer en taxi, en zullen richting 2030 een gevarieerd effect hebben:

A | Innovatie

- ▶ Er is beperkte ruimte om te innoveren. Veel bedrijven genereren onvoldoende rendement om te kunnen investeren. Bovendien zien we dat door de dominante concurrentie op prijs, kwaliteit en innovatie weinig worden gewaardeerd in aanbestedingen. Daarnaast liggen de contractvoorwaarden door de aanbestedingen lang vast. Dit kan een belemmerend effect op innovatie hebben als de contracten niet meebewegen of genoeg innovatieruimte bieden.



B | Technologie en duurzaamheid

- ▶ De trend richting elektrische auto's gaat door. Uit het kerncijfer rapport van het AIM in 2022 bleek dat het aantal elektrische voertuigen sinds 2017 aanzienlijk is gestegen. In 2022 waren 23,5% van taxibusjes, 32,7% van taxi's, 8,9% rolstoeltaxi's en 4,6% van rolstoeltaxibussen namelijk elektrisch.⁶⁰ Naar verwachting zullen elektrische auto's over een paar jaar goedkoper zijn dan brandstofauto's.⁶¹ Gesprekken over het inzetten van duurzaam vervoer⁶², het uitbreiden van emissievrije zones, laadinfrastructuur, en het voorkomen van netcongestie vinden al plaats.⁶³
- ▶ Zelfrijdende auto's zullen naar 2030 nog niet ver genoeg ontwikkeld zijn om in te zetten. Ook is de vraag hoe interessant zelfrijdende auto's voor zorgvervoer zijn, gezien het belang van het menselijke aspect in hulp en begeleiding.
- ▶ Kunstmatige intelligentie (AI) biedt mogelijkheden om planningen te automatiseren en efficiënter te maken. Hiermee kan binnen de sector worden geëxperimenteerd.
- ▶ Er vindt momenteel veel onderzoek plaats naar het gebruik van waterstof als brandstof. Gesprekken over het inzetten van deze technologie worden in verschillende regio's gevoerd.⁶⁴ De verwachting is echter dat dit tot 2030 geen ontwikkeling is waar vervoerders rekening mee hoeven te houden.⁶⁵

4. Samenwerking en maatschappij

De digitalisering van de maatschappij leidt ertoe dat mensen steeds meer flexibiliteit, gemak, en snelheid verwachten. Integraal en klantgericht vervoer wordt veel opgenomen in toekomstbeelden⁶⁶ en wordt gezien als een manier om mobiliteit optimaal te organiseren om zo het gemak van reizigers centraal te stellen.⁶⁷ In combinatie met de uitdagingen waar de sector voor staat, maakt deze gedragen ambitie dat er veel kansen zijn voor samenwerkingen:

- ▶ Een gezamenlijke visie, en dus steeds minder 'hokjesdenken'. Verschillende partijen zijn nodig voor het realiseren van een visie op integraal en klantgericht georganiseerd vervoer. Hiertoe behoren gemeenten, spelers vanuit de sector, de zorg, het sociale domein, en ruimtelijke ordening. Dit gedachtegoed verspreidt zich en wordt steeds vaker uitgedragen.
- ▶ De waardering voor zorgvervoer en taxi blijft – net als bij andere essentiële beroepen – achter.⁶⁸ Samenwerking moeten worden opgezocht voor een duurzaam bestaan van de sector.



AFSLAG NEMEN

Terug- en vooruitblik



Trends buiten en binnen de branche laten zien dat de wereld snel verandert. Voor een toekomstbestendige sector liggen de grootste uitdagingen en kansen naar 2030 toe op het gebied van flexibiliteit & kwaliteit, klantgericht vervoer en de arbeidsmarkt. Een samenvatting van de belangrijkste trends op deze vlakken zijn:

Flexibiliteit & kwaliteit

Uitdagingen en kansen: Een veranderende markt

De klantvraag wordt complexer, zorg- en gemeentebudgetten staan onder druk en een kenniskloof tussen vervoeraanbieder en opdrachtgevers wordt regelmatig ervaren. De verwachtingen van reizigers en vervoerders liggen soms ook ver uit elkaar. Ook is er vaak weinig ruimte om te innoveren terwijl digitalisering veel kansen hiervoor biedt.



Klantgericht

Uitdagingen en kansen: Behoeftte aan slimmere mobiliteitsoplossingen

In toekomstbeelden wordt regelmatig vervoer dat klantgericht is en gemakkelijk verschillende vervoerstromen combineert (integraal vervoer), opgenomen. De verschraving van OV en druk op prijzen in het openbaar vervoer maakt dat er een grote vraag is naar mobiliteitsoplossingen die efficiënt zijn en inspelen op de behoefte van de klant. Op regionaal en landelijk niveau staat mobiliteit in samenhang met het sociale domein,

ruimtelijke inrichting, en duurzaamheid hoog op de agenda. De tijd is daarom rijp om in gesprek te gaan over een toekomstbestendige sector die een bijdrage levert aan betaalbare bereikbaarheid voor iedereen.



Fijn werken

Uitdagingen en kansen: Een fijne sector om in te werken

Vergrijzing vergroot de vraag naar zorgvervoer en taxi terwijl dit ook druk op het personeelsbestand zet. Nieuw talent moet aangetrokken worden voor de sector om toekomstbestendig te zijn. Personeelskrapte is een aanhoudende trend en daarmee risico voor de sector. Er liggen veel kansen op het gebied van toetreding, zoals het vergroten van mogelijkheden om "al werkend te leren" en CBR-examens in het Engels aan te bieden. Ook zijn er kansen voor het behouden van personeel.



Om in te spelen op deze drie thema's, hebben wij een toekomstbeeld waarin 3 thema's centraal staan en wij ons op richten onderweg naar 2030 toe.



EINDBESTEMMING

Visie naar 2030



Mobiliteit is essentieel voor een gezond Nederlands sociaaleconomisch klimaat. Het is een basisbehoefte die vrije beweegruiimte borgt en sociale en economische ontmoetingen mogelijk maakt. Zorgvervoer en taxi is een onmisbare schakel in het mobiliteitslandschap. Wij zorgen ervoor dat iedereen mee kan doen in de samenleving door professionele mobiliteit op maat te bieden voor iedereen.

Flexibiliteit & Kwaliteit

Kwaliteit wordt gewaardeerd door klanten en opdrachtgevers. We spelen in op de steeds veranderende maatschappelijke vraag door op maat gemaakte mobiliteitsoplossingen aan te bieden. Door middel van innovatie verbeteren we onze dienstverlening continu. Voor zorgvervoer bieden contracten voldoende flexibiliteit om in te spelen op veranderende omstandigheden. Reizigers ervaren zorgvervoer en taxi als veilig, betrouwbaar en klantgericht.

Klantgericht

Zorgvervoer en taxi is een essentiële partner in het voorzien in de steeds veranderende maatschappelijke behoefte naar mobiliteit. Gezamenlijk zorgen we ervoor dat alle vormen van mobiliteit op hun sterkste punten worden benut. We kijken over de verschillende vormen van vervoer heen en werken samen om het vervoer geïntegreerd, betaalbaar, toegankelijk en duurzaam te organiseren.

Fijn werken

De mensen die werken in onze branche worden gewaardeerd door werkgevers, reizigers én opdrachtgevers. De sector is toegankelijk, divers, aantrekkelijk en biedt een veilige werkomgeving met volwaardige banen. Goed werkgeverschap is de norm.



HOE KOMEN WIJ DAAR

Speerpunten naar 2030 toe

Om onze toekomstvisie te bereiken, zetten we in op drie speerpunten. Met gerichte acties werken we zo aan een duurzame en toekomstbestendige sector die een bijdrage levert aan betaalbare bereikbaarheid voor iedereen. Want zonder zorgvervoer en taxi kan Nederland niet in verbinding staan.



Flexibiliteit & kwaliteit

“ We spelen flexibel in op de mobiliteitsbehoefte, waarbij we kwaliteit garanderen. ”



► **Kwaliteit moet worden gewaarborgd en beloofd.**

De ervaring is dat prijs zwaar weegt in de aanbestedingsprocessen. Wij pakken dit punt in gezamenlijkheid met opdrachtgevers graag op, om hier stappen in te zetten. Tegelijkertijd ligt de verantwoordelijkheid bij aanbieders om zich in te schrijven op een realistisch prijsniveau waarbij ze de kwaliteit die ze beloven ook kunnen leveren.

► **Kwaliteit moet in samenhang met andere partijen worden gerealiseerd.**

Verschillende factoren dragen bij aan het realiseren van kwalitatief vervoer. Complexere klantvragen, bijvoorbeeld, vragen om samenwerking. Samenwerkingen – tussen bedrijven in de sector, met andere soorten vervoersbedrijven, maar ook tussen bedrijven en opdrachtgevers of instellingen – kunnen bijdragen aan hogere kwaliteit binnen de sector.

► **Vervoercontracten bieden genoeg flexibiliteit om bij te sturen op veranderende marktomstandigheden.**

Contracten worden, zowel in omvang als looptijd, steeds groter. Tegelijkertijd worden mobiliteitsvragen steeds complexer. Langere looptijden vergroten de kans op dat marktomstandigheden of behoeften tussentijds veranderen. Flexibiliteit voor innovatie in contracten maakt dat er kan worden ingespeeld op de veranderende mobiliteitsbehoeften. Hierdoor kan de beste kwaliteit worden geleverd.

► **Meer handhaving op de consumentenmarkt.**

Om de kwaliteit in de consumentenmarkt op niveau te houden, is werkbare wetgeving en voldoende handhaving nodig.

► **We zetten in op verbinding om de samenwerking tussen opdrachtgevers en vervoerders te verbeteren.**

Effectieve samenwerking is een gedeelde verantwoordelijkheid. Belangrijke voorwaarden hiervoor zijn wederzijds begrip en het uitwisselen van kennis. Zo kunnen aanbestedingen beter worden uitgevraagd en de kwaliteit van dienstverlening worden verhoogd.

► **Betere benutting van mensen en materiaal.**

Beschikbare middelen en mensen moeten zo efficiënt mogelijk worden georganiseerd. Dit is extra belangrijk gezien het blijvende tekort aan chauffeurs

en de kostbare aanschaf van zero-emissie voertuigen voor rolstoelen. Initiatieven om mens en materiaal beter te gebruiken zijn onder andere: 'peak shaving' (meer na elkaar rijden); het verschuiven van de aanvangstijden van scholen of instellingen; het instellen van ruimere vooraanmeldtijden.

► **Het is tijd om te experimenteren met AI.**

AI kan helpen om de routeplanning te optimaliseren, de klantenservice te verbeteren, en te anticiperen op veranderende behoeften in de mobiliteitsmarkt. De mogelijkheden van AI worden momenteel verkend, bijvoorbeeld door te experimenteren met door AI gecreëerde schaduwplanningen. Ook kan de verhoogde hoeveelheid data worden gebruikt om reisgedrag beter in te schatten. Daarmee kan er vroegtijdig worden ingespeeld op de vraag.





Klantgericht

We zetten in op klantgericht vervoer door mobiliteit integraal te organiseren en meer samenwerkingen op te zoeken.

► Integrale mobiliteit kan niet zonder zorgvervoer en taxi worden georganiseerd.

Besluitvorming kan worden versneld door als gelijkwaardige partners in gesprek te gaan met andere opdrachtgevers en reizigers over het integraal organiseren van vervoer. Zorgvervoer en taxi is hierin een onmisbare schakel in het realiseren van klantgericht vervoer. Onze sector biedt de meest toegankelijke, flexibele optie voor kleinschalig personenvervoer.

► Zorgvervoer en taxi staat voor personenvervoer van acht reizigers of minder.

Momenteel is er op aanbodvlak een duidelijke segmentatie tussen zorgvervoer en de consumentenmarkt en tussen zorgvervoer en het openbaar vervoer. De klantvraag, daarentegen, is niet gesegmenteerd. Daarnaast zijn er wettelijke definities van de categorieën 'taxi' en 'openbaar vervoer'. Klanten zelf geven er weinig om; zij willen simpelweg van A naar B worden vervoerd. We kiezen er als sector voor om alle personenvervoer tot acht gelijktijdige reizigers als zorgvervoer en taxi te beschouwen.

► **We nemen initiatief in het bedienen van de veranderende regionale behoeften.**

Gezien de trend richting een inclusieve samenleving, de regionale en landelijke discussies rondom mobiliteit - in samenhang met het sociale domein, ruimtelijke inrichting, en duurzaamheid- is dit het moment om initiatief te nemen. We werken samen met verschillende stakeholders – waaronder ministeries, lokale overheden, andere vervoerders, het openbaar vervoer, scholen, zorginstellingen, en recreatie – om de ideale invulling van de mobiliteitsbehoefte te verkennen. We nemen initiatief, denken mee, brengen ideeën en expertise samen, en houden rekening met regionale maatschappelijke contexten. Zo brengen wij in kaart wat nodig is voor klantgericht vervoer dat betaalbaar is, duurzaam georganiseerd en mogelijk maakt dat iedereen bereikbaar blijft.

► **We werken als gelijkwaardige partner van het openbaar vervoer samen om kleinere reizigersstromen te bedienen.**

Zo houden we mobiliteit toegankelijk, duurzaam, en betaalbaar – ook op het groeiende aantal plaatsen waar de reizigersstromen van het openbaar vervoer dun zijn. Samen bieden we de beste oplossingen voor de mobiliteitsbehoefte.

► **We zetten in op technologie als enabler voor integrale mobiliteit.**

De openheid om data te delen is de eerste stap in het realiseren van integraal vervoer. Door data te delen kan er vanuit meer wederzijds begrip en transparantie worden samengewerkt. Kansen worden hierdoor ook zichtbaarder. Samen kunnen complexere vraagstukken in de organisatie van klantgericht vervoer worden aangepakt.

► **We maken de maatschappelijke waarde die de sector levert zichtbaar**

Zorgvervoer en taxi zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen in de samenleving door professionele mobiliteit op maat te bieden. Daar zetten wij ons met 22.000 werknemers, 9.000 zelfstandigen en 680 werkgevers wekelijks voor in. De maatschappelijke waarde die wij leveren met ons werk, is iets waar wij trots op zijn. Wij schrijven het verhaal van onze sector en dragen dit uit.





Fijn werken

“ We realiseren een aantrekkelijke branche om in te (blijven) werken. ”

► We vergroten de instroom door de drempels tot toetreding te verlagen.

We verkennen wat realistische en werkbare oplossingen zijn om werknemers zo snel mogelijk betaald te laten werken. Dit vergroot de aantrekkingskracht van de sector en maakt dat mensen zich sneller binden aan de sector en hun werkgever. We verwachten dat de overheid, vanwege de wettelijk benodigde chauffeursvereisten, hier ook aan zal meewerken. Er wordt gezocht naar creatieve oplossingen, zoals het versoepelen van sollicitatieprocessen en het direct bieden van een baangarantie.

► Onderlinge samenwerkingen voor slim personeelsbeheer.

Door onderlinge samenwerkingen tussen bedrijven binnen en buiten de sector op te zoeken worden kansen voor pools of combinatiebanen opgezocht. Hierdoor wordt de aantrekkelijkheid van de sector groter en de druk op het personeelsbestand verlicht.

► **Aansluiten op de veranderende behoeften van werknemers.**

De nieuwe generatie heeft andere voorkeuren dan de werknemers die al langer in de sector werken (zie punt over jobcrafting in hoofdstuk 2 deel A sectie 3). Werkgevers zullen zich moeten aanpassen om in de diversiteit aan behoeften te voorzien. Zo wordt de branche aantrekkelijk voor de nieuwe generatie.

► **Opleiden en examineren wordt de verantwoordelijkheid van vervoersbedrijven.**

De sector zoekt een manier om kwaliteit te borgen en de afhankelijkheid van het CBR, waar lange wachttijden kunnen ontstaan voor het behalen van examens, te verlagen. Om dit mogelijk te maken wordt er gezocht naar een gestandaardiseerde manier om kwaliteit te borgen zodat werknemers certificaten 'on the job' kunnen behalen. Zo sluiten de wensen van werknemers en vervoerders naadloos op elkaar aan.

► **We nemen de regie over het verhaal van de sector.**

We zijn trots zijn op de maatschappelijke bijdrage van de sector en dragen dit uit. We vertellen ons verhaal aan potentiële werknemers, opdrachtgevers, klanten, media, etc. Samen zijn we het gezicht van de sector en bepalen we het beeld naar de buitenwereld toe.

► **We zetten stappen in de arbeidsvoorwaarden.**

We zien dat personeelskrapte blijvend aandacht vraagt. Een passend arbeidsvoorwaardenpakket is belangrijk om werknemers te blijven binden. We verkennen hoe we daar concreet invulling aan kunnen geven en laten ons inspireren door de cao's van andere, relevante sectoren.



REFERENTIES

Bronnenlijst

1. KNV Zorgvervoer en Taxi, 2024
2. Omroep Zeeland, 2023
3. VNG, 2023.
4. Rijksoverheid, 2020
5. Thaesis, 2023
6. Rahat & Kenig, 2018
7. Twynstra Gudde, 2020
8. Rijksoverheid, 2022
9. Rijksoverheid, 2023
10. PwC, 2022
11. PwC, 2022
12. Rabobank, 2019
13. Klein en Kersten, 2022: Kiezen tussen openbaar vervoer en auto: een vergelijking in drie ritten
14. TaxiPro, 2023: Mobiliteit Eindejaarsspecial 2023 p.13
15. Peter Krumm, 2023; Blijvend of verdwijnend: 10 mobiliteitshypes onder de loep
16. Edo van der Groot, 15 januari 2024
17. Planbureau voor de Leefomgeving, 2022
18. PwC, 2022
19. Rijksoverheid, 2016
20. Nederlands Jeugdinstituut, 2023
21. Thaesis, 2023
22. Thaesis, 2023
23. Thaesis, 2023: Maatschappelijke trends
24. Thaesis, 2023
25. Thaesis, 2023
26. Freedom Lab, 2021;
27. TaxiPro, 2023: Mobiliteit Eindejaarsspecial 2023
28. Peter Krumm, 2023; Blijvend of verdwijnend: 10 mobiliteitshypes onder de loep
29. Freedom Lab, 2021
30. Freedom Lab, 2021
31. Freedom Lab, 2021
32. Rijksoverheid, 2023
33. Rijksoverheid, 2019
34. Sociaal en Cultureel Planbureau, 2023
35. Kennisplatform CROW, 2018; Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2018; Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Convenant, 2018
36. Open Overheid, 2022
37. Brief van de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat, 2024
38. TaxiPro, 2021
39. TaxiPro, 2023
40. Kennisplatform CROW, 2018;
41. Peter Krumm, 2023; Blijvend of verdwijnend: 10 mobiliteitshypes onder de loep
42. Rijksoverheid, 2022
43. TaxiPro, 2023: Mobiliteit Eindejaarsspecial 2023
44. Rijksoverheid, 2024
45. Zipconomy, 2023; NOS, 2021
46. Zipconomy, 2023; NOS, 2021
47. Europese Commissie, 2023
48. Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2022
49. Firm Focus, 2023
50. Sociaal Fonds Mobiliteit, 2022
51. AIM Aanbestedingsinstituut mobiliteit, 2023
52. It's Public, 2021

53. Rijksoverheid, 2022
54. NRC, 2022
55. AI Mobiliteit, 2016
56. Rijksoverheid, 2021
57. Sociaal Fonds Mobiliteit, 2021
58. Inspectie Leefomgeving en Transport, 2023
59. Sociaal Fonds Mobiliteit, 2022
60. AIM, 2022
61. Carlo van de Weijer, 2023
62. TaxiPro, 2021
63. Taxipro, 2021
64. Taxipro, 2021
65. TaxiPro, 2021
66. Freedom Lab, 2021
67. Ministerie Infrastructuur en Waterstaat, 2023
68. Thesis, 2023

