

Kenmerk T180917
Datum 3 oktober 2018
Tel.nr. 070 - 349 0922
Betreft Advies KNV Taxi- en zorgvervoer
inzake indexatie maximum tarie-
ven taxi

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Geachte mevrouw, mijnheer,

Graag reageren we op het voornemen tot indexatie van de wettelijke maximum taxametertarieven met de LTI-index van 5,75 % voor 2019.

Algemeen

Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) Taxi- en zorgvervoer is blij dat de tarieven jaarlijks geïndexeerd worden, maar blijft de voorkeur geven aan indexering met de zogenaamde NEA kostenontwikkelingsindex. Deze is namelijk het meest toegesneden op de taxibranche.

De administratieve lasten voor onze leden, als ze o.a. de prijzen in hun taximeters aanpassen, worden geaccepteerd.

Overigens blijft KNV voorstander van het op afzienbare termijn afschaffen van de wettelijke maximumtarieven. Ze passen niet bij een geliberaliseerde markt. We denken dat het voor de marktwerking beter is als de reiziger haar/zijn keuze voor een merk taxi mede kan baseren op de prijs. Zeker nu het nieuwe beleid met de verplichte vorming van TTO's in de praktijk is ingevoerd in de steden met een naar verhouding grote consumentenmarkt. De wettelijke maxima fungeren nu nog als dé prijs in de markt, terwijl profileringsmogelijkheden gewenst zijn.

BTW verhoging leidt tot duurder taxivervoer

Wel maakt KNV zich zorgen over het duurder worden van het taxivervoer door de verhoging van het BTW-tarief (hetgeen ook de voornaamste oorzaak is dat de LTI-index voor 2019 zo hoog uitvalt). Dit verslechtert de aantrekkelijkheid van het taxivervoer en meer in algemene zin van het collectieve personenvervoer. De eigen auto (en voor de middellange en lange afstanden het vliegverkeer) wordt relatief goedkoper. Precies wat je niet wilt, denkend aan het Klimaatakkoord.

KNV pleit daarom voor het inzetten van de extra belastinginkomsten voor compenserende maatregelen voor het collectieve personenvervoer. Het niet afschaffen van de BPM-teruggaveregeling voor taxivoertuigen per 2020 kan daar één van zijn.

Afschaffen vrijstelling teruggave BPM ongewenst

KNV vraagt uw aandacht voor de kabinetsplannen om (vanaf 2020) de BPM vrijstelling voor taxi-voertuigen af te schaffen. Dit leidt tot ongewenste effecten:

- Het maakt taxivervoer voor reguliere klanten duurder, terwijl de rol van taxi juist groter zou moeten worden. Ter voorkoming van verkeersinfarcten wil de regering immers gebruik van collectief vervoer stimuleren en daarbij kan voor een deel van de reizigers onder bepaalde omstandigheden, taxi als voor- en natransport niet gemist worden. Ook in het buitengebied, waar OV-lijnen worden geschrapt, zal juist het vraagafhankelijke taxivervoer uitkomst moeten bieden. Het uitzonderen van taxivoertuigen van de BMP-vrijstellingen – OV-voertuigen houden wel vrijstelling – past niet bij dit regeringsbeleid.
- Daarnaast geldt dat twee van iedere drie taxiritten in ons land zorgvervoer betreft. Juist dat vervoer, met bijvoorbeeld rolstoelvoertuigen waarop nog veel BPM rust, wordt extra getroffen door dit voornemen.

Als dit kabinetsvoornemen onverhoopt toch doorgaat, is de LTI-index ongeschikt voor het indexeren van de wettelijke maximum taxitarieven voor het jaar 2020 !

In bijgesloten position paper vindt u meer over de voorziene negatieve gevolgen van de voorgenomen maatregel rondom BPM voor het zorgvervoer.

Behoud het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer

Tevens wordt, met indexering van de tarieven per 2019, de verplichte verwijzing naar het Landelijke Klachtenmeldpunt Taxivervoer op het schriftelijk ritbewijs en op de taxi-informatiekaart geschrapt. Reden om dat te doen, aldus de toelichting bij de gewijzigde tarievenregeling: vanwege ontwikkelingen als de opkomst van apps in het taxivervoer, waardoor het een stuk eenvoudiger is geworden om klachten rechtstreeks bij de vervoerder in te dienen.

KNV vindt het erg spijtig dat hierdoor het landelijk meldpunt voor taxivervoer verdwijnt. KNV steunt de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi (SLKT), die bezwaar heeft gemaakt tegen het besluit om het meldpunt te stoppen.

Het klachtenmeldpunt is in 2011 door Rover en KNV op verzoek van het ministerie ingericht. Daaraan voorafgaand had de Tweede Kamer in een motie de toenmalige regering opgeroepen om te zorgen voor een goed functionerend klachtenloket voor taxireizigers. In het verleden werden reizigersklachten door de inspectiedienst van het ministerie aangenomen, maar de opvolging ervan door ondernemers werd niet gevolgd. Die situatie werd door de politiek als onbevredigend ervaren.

Het huidige klachtenmeldpunt behandelt ongeveer 800 klachten per jaar, verzorgt de opvolging daarvan en maakt de resultaten van haar werkzaamheden in halfjaarlijkse rapportages kenbaar. Daarnaast werkt het meldpunt samen met gemeenten die eigen taxi-kwaliteitsbeleid hebben (en daardoor zelf geen klachtenmeldpunt hebben ingericht) en ook met Schiphol.

Primair is een taxiondernemer zelf verantwoordelijk voor afhandeling van klachten, maar het klachtenmeldpunt is er als 'achtervang' voor reizigers die niet rechtstreeks bij de vervoerder kunnen of willen aankloppen. De opkomst van apps heeft op het werk en het nut van het meldpunt echt geen effect gehad. Het meldpunt heeft nu en ook de komende jaren wel degelijk bestaansrecht.

Het meldpunt vervulde haar taken de afgelopen jaren tegen een kostprijs van een bescheiden € 40.000 (ex BTW). Het ministerie kondigde aan voor 2019 geen subsidie meer te verlenen. Als gezegd heeft het klachtenmeldpunt bezwaar gemaakt tegen deze beslissing. In bijgaande brief van de voorzitter van het meldpunt aan de Tweede Kamer is te lezen waarom.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of the letters 'H' and 'A' with a horizontal line above the 'A', representing H.J. Andela.

ir. H.J. Andela
secretaris Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) Taxi & Zorgvervoer

Bijlagen: - KNV position paper inzake afschaffen vrijstelling BPM teruggave voor taxi
 - brief voorzitter landelijk klachtenmeldpunt taxi aan Tweede Kamer

Behoud BPM-teruggaveregeling voor zorgvervoer



Het kabinet wil de BPM-teruggaveregeling voor collectief personenvervoer-voertuigen (tot 3500 kg) per 2020 afschaffen. Vooral de prijs voor rolstoelvervoer en ander zorgvervoer zou hierdoor met 13,9% dus sterk stijgen (Ecorys, april 2018).

Waarom juist zorgvervoer 'er uit pikken' en 98% van de bestelbussen ongemoeid laten?

Het opleggen van BPM zou vooral WMO-, Wlz-, Valys- en leerlingenvervoer hard treffen, omdat twee van de drie taxiriten in ons land zorgvervoer is en dit voornamelijk met busjes wordt gereden (op busjes rust, door het voertuiggewicht, relatief veel BPM).

Het kabinet gaat milieuvriendelijk gedrag zwaarder belasten, maar doet dat alleen voor het zorgvervoer. 18.000 Taxibussen (inclusief rolstoelbussen) vormen slechts **2%** van de in totaal 820.000 (!) Nederlandse bestelbussen, die allemaal wel vrijgesteld blijven van BPM. De Raad van State maakt in haar advies bij het wetsvoorstel hier ook opmerkingen over. De reactie daarop vanuit het kabinet (staat nu eenmaal in het regeerakkoord) is een non argument.

Opdrachtgevers (gemeenten, zorginstellingen, zorgverzekeraars, VWS) krijgen de kostprijsstijging voor hun kiezen. Tenzij zij budgetten met 13,9% kunnen verhogen, is een **verschraling van voorzieningen** voor mensen die zijn aangewezen op zorgvervoer het gevolg.

De **vergroening van het zorgvervoer komt er niet door op gang**, omdat producenten geen elektrische zorgvervoerbussen aanbieden. Taxivervoerders hebben dus geen keus. Opdrachtgevers zien dat ook al in. Zij laten na om in hun aanbesteding dit als harde eis op te nemen.

Ombouwen van bestaande bussen naar elektrische taxibussen is mogelijk, maar een dure operatie. En levert bovendien weer andere problemen op. Door het inbouwen van zware accu's kunnen er minder rolstoelen vervoerd worden en moeten er dus meer bussen ingezet worden om hetzelfde aantal mensen te vervoeren.

Oplossing is 'Autobrief 3'

Laat het voorstel onderdeel uitmaken van de politieke discussie over het fiscale regime voor alle Nederlandse motorvoertuigen vanaf 2021 (zgn. Autobrief 3). Het huidige auto-belastingregime (Autobrief 2) loopt eind 2020 af. Er zijn geen goede rationele argumenten om het belastingregime voor collectief personenvervoerbussen plotsklaps afzonderlijk te behandelen en niet in samenhang met grote OV-bussen, ambulances, bedrijfswagens, enz. **In het kader van het Klimaatakkoord bepleit KNV sowieso samenhangende, grote aanpassingen van het fiscale voertuigregime.**

De overwegingen op een rij

- **'Zero emissie' zorgvervoerbussen zijn in 2020 nog niet (voor redelijke prijzen) te koop.** En de sector is te klein om fabrikanten te bewegen tot versnelde introductie van ZE-bestelbussen.
- Rolstoelbusgewicht komt incl. accu-pakket en passagiers boven max 3500kg uit. Betekent nog maar ca. twee rolstoelinzittenden per bus en dus inzet van extra voertuigen.
- De fiscale maatregel wordt fraai gepresenteerd als milieumaatregel, maar zal als zodanig een verwaarloosbaar effect hebben, zeker in eerste jaren.
- Uitstel van voertuigvervanging en aankopen van tweedehands voertuigen (omdat nieuwe of omgebouwde te duur zijn), zal in eerste jaren na oplegging van BPM helaas juist leiden tot een breuk in de trend naar groener taxivervoer.
- Steden met consumententaxivervoer en gemeenten en zorginstellingen die zorgvervoer aanbesteden, stimuleren al groen taxivervoer.
- KNV en haar leden nemen deel aan het Convenant Zero Emissie Doelgroepenvervoer, met als doelstelling uitstootvrij zorgvervoer in 2025.
- Het *VN-verdrag handicap* dat in 2016 van kracht werd, benadrukt o.a. het recht om publiek vervoer te gebruiken. Verschraling van het aanbod van zorgvervoer is hier niet mee in lijn.
- De scheidslijn tussen taxi- en OV-vervoer wordt kleiner, omdat taxi's op 'dunne' OV-lijnen worden ingezet. 'Mobility as a Service' gaat dat verder versterken, maar dan moet de taxi niet verder op achterstand gezet worden t.o.v. het OV (de laatste behoudt de vrijstelling van BPM).
- Daarnaast mogen taxi's, gelet op de verlengde Tijdelijke Wet Ambulancezorg, ook worden ingezet voor liggend vervoer om de ambulancesector te ontlasten. Een gelijk speelveld tussen beide soorten vervoer is dan m.b.t. BPM gerechtvaardigd.



Datum: 12 september 2018

Betreft: Stopzetting Bijdrage Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer door Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Geacht kamerlid,

Graag breng ik het onderwerp continuïteit van de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) onder uw aandacht.

Tot 2011 verzorgde de Inspectie Verkeer en Waterstaat/Leefomgeving en transport het functioneren van het loket 'Taxiklacht', een landelijk telefoonnummer waar reizigers terecht konden met hun klachten over taxivervoer/taxiondernemers. De Tweede Kamer hechtte er destijds aan dat er een taxiklachtenmeldpunt zou komen met een actievere werkwijze. Tegelijkertijd speelde dat IVW/ILT het runnen van een klachtenmeldpunt niet tot haar kerntaken rekende en deze activiteit wilde afstoten. Reizigersorganisatie Rover en Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) hebben samen deze handschoen opgepakt en in 2011 de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) opgericht en een onafhankelijk klachtenmeldpunt voor taxigebruikers ingericht.

IenM heeft in de opstartfase (2011-2014) voorzien in een financiële bijdrage aan de operationele kosten van het klachtenmeldpunt. Bij het uitblijven van alternatieve financieringsbronnen en gewijzigde taxiregelgeving is door IenM besloten het SLKT ook voor de jaren 2015 tot en met 2018 van een financiële bijdrage te voorzien.

Voor 2019 en verder is er voor het klachtenmeldpunt nu geen financiering voorzien. Wij zijn dan genoodzaakt de stekker uit het klachtenmeldpunt te trekken.

Meerwaarde voor consument

Het in 2011 nieuw ingerichte Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi is gericht op ondersteuning van de reiziger die een klacht heeft over een taxionderneming. Door de gekozen werkwijze is het indienen van een klacht laagdrempelig, wordt de afwikkeling van de klacht door de betrokken ondernemer actief gevolgd en wordt de reiziger die niet tevreden is over de reactie van het bedrijf, voorgelicht over de mogelijkheid om een geschil aanhangig te maken.

Details van de werkwijze van het meldpunt:

- Het is 5 dagen per week van 9 tot 5 telefonisch bereikbaar. Daarnaast is het meldpunt via de website, per mail en antwoordapparaat 24/7 bereikbaar;
- Er is een vaste bemensing met kennis van de diverse taxiconcepten;
- Er is een continuïteit in het opvolgen van de klachten.
- Consumenten kunnen als ze daar prijs op stellen anoniem hun klacht indienen;
- Regelmatig meldingen vanuit het meldpunt aan IL en T als wetsovertreding aan de orde lijkt;
- Communiceren met gemeenten die een lokale taxikwaliteitsverordening hebben en met luchthavens over klachten over taxivervoer op hun grondgebied en de afwikkeling daarvan;
- Het doorgeleiden van consumenten met klachten naar de geschillencommissie waarbij de betreffende ondernemer is aangesloten;
- Halfjaarlijkse rapportage over aard en aantal klachten en de afwikkeling ervan.

Jaarlijks worden ongeveer 800 klachten behandeld.

Mogelijkheden externe financiering onderzocht

Ons stichtingsbestuur heeft enkele jaren geleden in overleg met het departement gezocht naar structurele externe financiering van het meldpunt. De onderzochte mogelijkheden zijn: 'opslag leges voor de taxipas', 'opslag op de registratiekosten voor aansluiting bij de Landelijke Geschillencommissie' en 'financiering door de grote steden die gebruik maken van de nieuwe wettelijke bevoegdheden om taxi-kwaliteitsbeleid te voeren'. Van alle genoemde opties hebben ambtenaren lenM en wij toen moeten vaststellen dat ze niet bruikbaar waren als financieringsbron voor het klachtenmeldpunt. Wij hebben geen aanwijzingen dat hierin verandering is gekomen. De slotzin in de afwijzing door de staatssecretaris ("Ook uit uw brief blijkt niet dat de SLKT actief heeft gezocht naar mogelijkheden voor alternatieve financiering sinds in 2017 bekend werd dat financiering per 2019 zou stoppen") komt om die reden onaangenaam op ons over.

Financiering door KNV

Bij de leden van KNV is geen draagvlak voor financiering van het SLKT. De leden hebben voor hun eigen bedrijf de klachtenafhandeling goed geregeld – uit zichzelf al en anders wel uit hoofde van het TX keurmerk, dat velen van hen voeren - en het landelijke meldpunt is er juist als vangnet voor reizigers die gebruik maakten van bedrijven die hun zaken niet op orde hebben. KNV draagt overigens wel substantieel bij aan de exploitatie van de Stichting Landelijke Geschillencommissie Taxivervoer. Dit geschillenorgaan richtte KNV op samen met de Consumentenbond en wordt geëxploiteerd door De Geschillencommissie van de Consumentenbond in Den Haag.

Eventuele integratie met OV-klachtenloket

Het ministerie financiert, als onderdeel van uw jaarbijdrage aan de activiteiten van Rover, sinds 10 jaar het klachtenmeldpunt voor OV-reizigers, het OV-loket. Ons is niet bekend dat die financiering wordt stopgezet. Terwijl OV-bedrijven ook verantwoordelijk zijn voor hun eigen klachtenafhandeling. Vanwaar voor deze twee personenvervoer-sectoren een 100% verschillend beleid op het aspect 'financiering klachtenmeldpunt'?

Een passage uit de uitleg van de toenmalige minister bij het instellen van het OV-loket luidt: "Het OV-landschap is nog steeds verdeeld over verschillende OV-bedrijven en bestaat uit meerdere grote en kleine regionale monopolies. Vanwege het systeem van aanbesteden van concessies worden reizigers nog niet altijd gezien als klant.". De positie van cliënten in het taxi-zorgvervoer, dat ook wordt aanbesteed, is ongetwijfeld zwakker dan die van reizigers in het OV.

De werking van de markt voor het consumenten-taxivervoer in met name de grote steden, is anno 2018 nog niet feilloos, net als in 2011. De redenen voor een 'achtervang' voor reizigersklachten, bestaan dus in dit marktsegment ook nog. Zowel in het zorgvervoer als het consumentenvervoer, geldt dat reizigers, net als in het OV, soms ondersteuning nodig hebben bij het indienen van klachten.

Als stichting hebben we in het verleden de mogelijkheid onderzocht om het meldpunt voor taxireizigers onder te brengen bij het OV-loket. Dat bleek toen geen kostenbesparing op te gaan leveren en bij beide meldpunten werd gehecht aan de bemensing van het meldpunt door medewerkers met deskundigheid van de 'eigen' sector. We hebben de staatssecretaris in overweging gegeven, als dat haar op andere gedachten zou kunnen brengen voor wat betreft de financiering van de werkzaamheden van het taxi-klachtenmeldpunt, dat wij graag bereid zijn om met haar te bezien of voortzetting van het meldpunt onder de vleugels van het OV-loket een oplossing is. Met het overgaan van 'dunne' OV-lijnen in vraagafhankelijk (taxi-)vervoer en zeker de komst van 'Mobility as a Service' (MaaS) worden de grenzen tussen OV- en taxivervoer immers toch steeds minder scherp.

Samenwerking met diverse TTO's-gemeenten

Het klachtenmeldpunt heeft haar samenwerking met de gemeenten de afgelopen jaren uitgebreid. Naast Amsterdam en Den Haag heeft het meldpunt nu ook een intensieve samenwerking met Gemeente Eindhoven. Deze gemeenten kennen lokaal taxi-kwaliteitsbeleid gebaseerd op de WP2000. Ze hebben zelf geen klachtenloket ingericht, maar hebben uit efficiency overwegingen gekozen voor samenwerking met het landelijke meldpunt. Klachten over hun TTO's komen via SLKT binnen en de klachten plus de resultaten van de afwikkeling ervan worden doorgegeven aan de gemeente. Die benut die gegevens voor het lokale toezichtbeleid.

Bij diverse andere gemeenten is een klachtenregeling opgenomen in de lokale verordening. In het uitvoeringsbeleid is ook het landelijk klachtenmeldpunt opgenomen.

Graag benadrukken we dat het klachtenmeldpunt ook voor de vele ZZP-ers voorziet in een klachtenregeling. De reiziger kan haar of zijn klacht te kennen geven aan het klachtenmeldpunt.

Verzoek aan de Tweede Kamer

Ten tijde van de oprichting was er een nadrukkelijke wens van de Tweede Kamer om een actiever landelijk klachtenmeldpunt voor taxigebruikers te hebben. Als bestuur van de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi zijn wij van mening dat ons meldpunt nu en de komende jaren zeker nog bestaansrecht heeft. Niet alleen vanwege de Motie die destijds door de Tweede Kamer is ingediend en nog steeds van kracht is, maar ook vanwege het feit dat gemeenten het klachtenmeldpunt omarmen als onderdeel van hun handhaving.

Wij dienden onze aanvraag in november 2017 in. Het besluit bereikt ons pas acht maanden later. Er resteren nu effectief nog maar vier maanden om de exploitatie van het meldpunt te beëindigen en kosten voor onze stichting, en/of de dragende organisaties, in 2019 te vermijden. Jegens de personen die het meldpunt bemensen en gelet op de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor degelijk financieel beheer van de stichting vinden wij dit eerlijk gezegd onverantwoord. In de toelichting op het besluit schrijft de staatssecretaris ten onrechte dat al sinds het vaststellen van de nu lopende subsidieregeling in 2017 bekend is dat de financiering zou stoppen. De subsidietoekenningen bevatten vanaf de start van het Klachtenmeldpunt in 2011 steeds een harde einddatum. Tot nu toe werd echter door het departement steeds voor voortzetting van het meldpunt gekozen. De afwijzing van de subsidie voor de jaren 2019-2022 is een breuk met deze lijn en komt dus wel degelijk onverwacht.

Voor de exploitatie in de jaren 2019-2021 zijn, afhankelijk van met name de loonontwikkeling €42.000 à 45.000 ex btw per jaar aan kosten voorzien. We willen u, als kamerlid, vragen de staatssecretaris te verzoeken alsnog geld voor het landelijk klachtenmeldpunt taxi vrij te maken.

Met vriendelijke groeten,



Mw. drs. C.W.J.M. Roefs,
Voorzitter Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer

liaroefs@gmail.com
+31653530123

