

Is er een toekomst voor de taxibranche ?

Bertho Eckhardt
voorzitter Koninklijk Nederlands Vervoer



Nationaal Congres
Contractvervoer



Er is een probleem

Sector in zwaar weer



- **Contractvervoer kraakt onder aanbestedingen: te lage prijzen**
- Forse teruggang in volume contractvervoer verwacht
- Kwaliteit onder druk door aanbestedingen
- Ondernemers in overlevingsmodus
 - Scherpe concurrentie, te laag inschrijven
 - Kralenrijgen
 - Weinig ruimte om te investeren
- **Consumentenmarkt: hoge prijzen, veel auto's, lage productiviteit**
- Reputatie blijft probleem
- 50% van Nederlanders nooit in taxi
- Nieuwe toetreders vragen om reactie van branche

Hoe ziet de toekomst er uit ?



Contractvervoer wordt niche



Veranderende mobiliteitspatronen



Applicatie van dienstverlening



Autonome auto/taxi

Taxi, vaste waarde in mobiliteit !

*‘Wij, de ondernemers, verenigd in KNV Taxi, geloven in de **maatschappelijke waarde** van taxidienstverlening,*



*omdat wij **mobiliteit bieden** die past bij de **wensen van onze klanten en opdrachtgevers.***

*Overheden en opdrachtgevers faciliteren deze **maatschappelijke waarde**, zodanig dat dit leidt tot een **gezonde bedrijfsvoering** in de sector.’*



Taxi,
Vaste Waarde
in Mobiliteit

Nationaal Congres
Contractvervoer

TAXI PRO

KONINKLIJK
NEDERLANDS
VERVOER

Van gesegmenteerd naar integraal

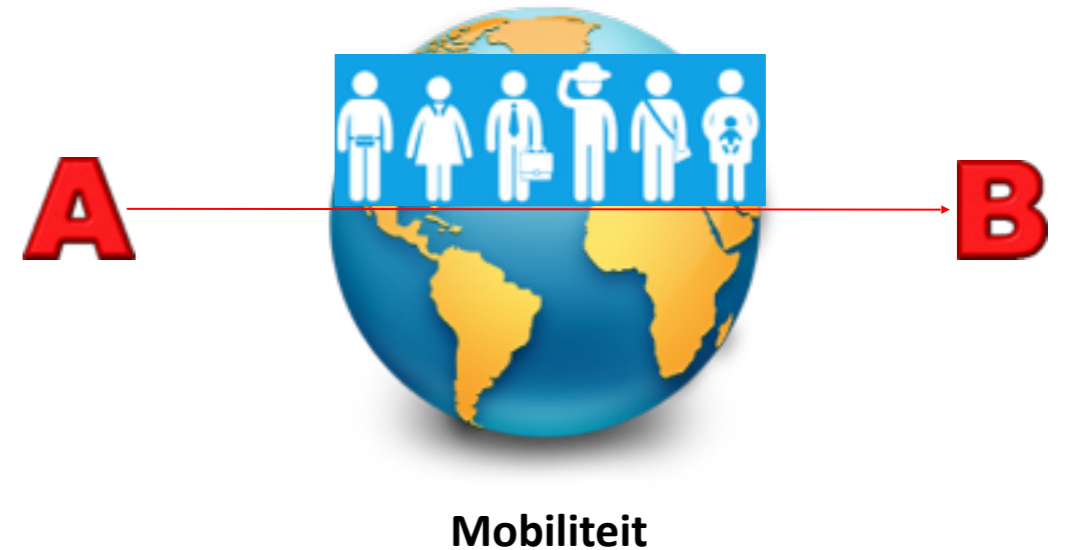
Contractvervoer



Consumentenmarkt



OV



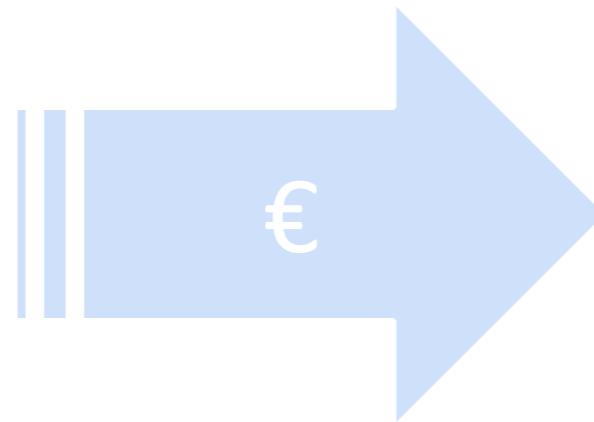
2025:

- Reisbehoefte **klant** centraal
- Techniek: mobiel en real time reismogelijkheden te zien
- Taxi en OV integrale mobiliteitsvoorziening

Van te goedkoop / te duur naar optimaal geprijsd



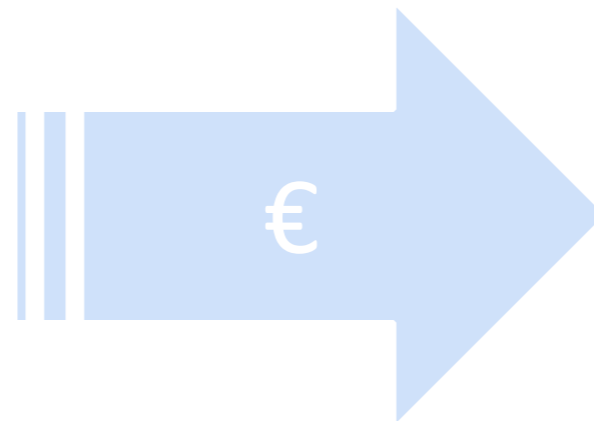
- Consumentenmarkt: te hoge prijzen, versus lage productiviteit
- Taxi geen alternatief regionaal OV



- Flexibele prijzen: benutten latente vraag
- Techniek: dynamisch prijzen en gedifferentieerd afrekenen mogelijk

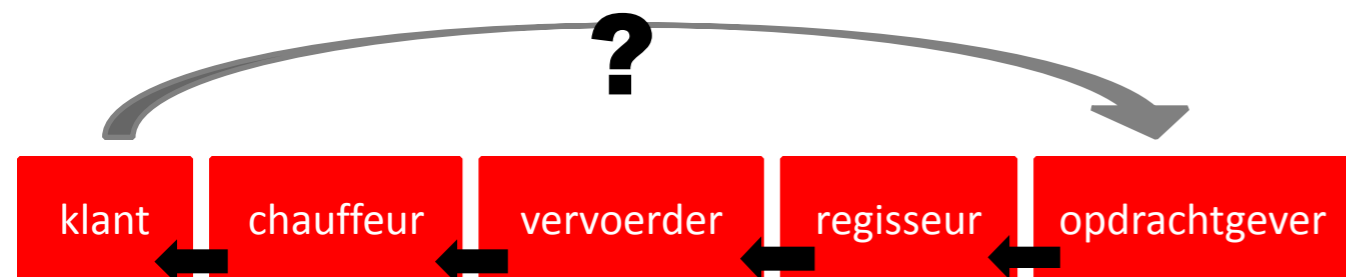


- Contractvervoer te goedkoop door aanbestedingen
- Rendementen te laag
- Kwaliteit onder druk



- Concurrentie **in** de markt i.p.v. concurrentie *om* de markt
- Betere prijzen: kwaliteit en gespecialiseerde dienstverlening door reiziger gewaardeerd

Van indirecte naar directe klantbeoordeling



- Contractvervoer: stem van de klant indirect; versterkt door professioneel inkopen en onderaannemers
- Consumentenmarkt: gebrekkige werking reputatiemechanisme



2025:

Elke taxi rit wordt beoordeeld door de reiziger

Beoogd effect:

- ✓ Kwaliteit en dienstverlening contractvervoer gemeten (en gewaardeerd en beloond). Concurrentie **in** de markt
- ✓ Reputatiemechanisme in consumentenmarkt effectief: slechte taxi's uit systeem.
- ✓ Reizigers stemmen met hun voeten

Van individueel en defensief, naar gezamenlijk en klantgericht



Issue:

- Taxibranche zwaar competitief
- Klantbelang is secundair

2025:

- Samenwerking gericht op betere dienstverlening en klantgerichtheid
- Betere balans individueel en collectief belang



Beoogd effect:

- Beter imago taxi
- Gezamenlijke initiatieven gericht op beter bedienen klant



Nationaal Congres
Contractvervoer

TAXI PRO
THE CHANGING FACE OF TAXI PROFESSIONALISM

KONINKLIJK
NEDERLANDS
VERVOER

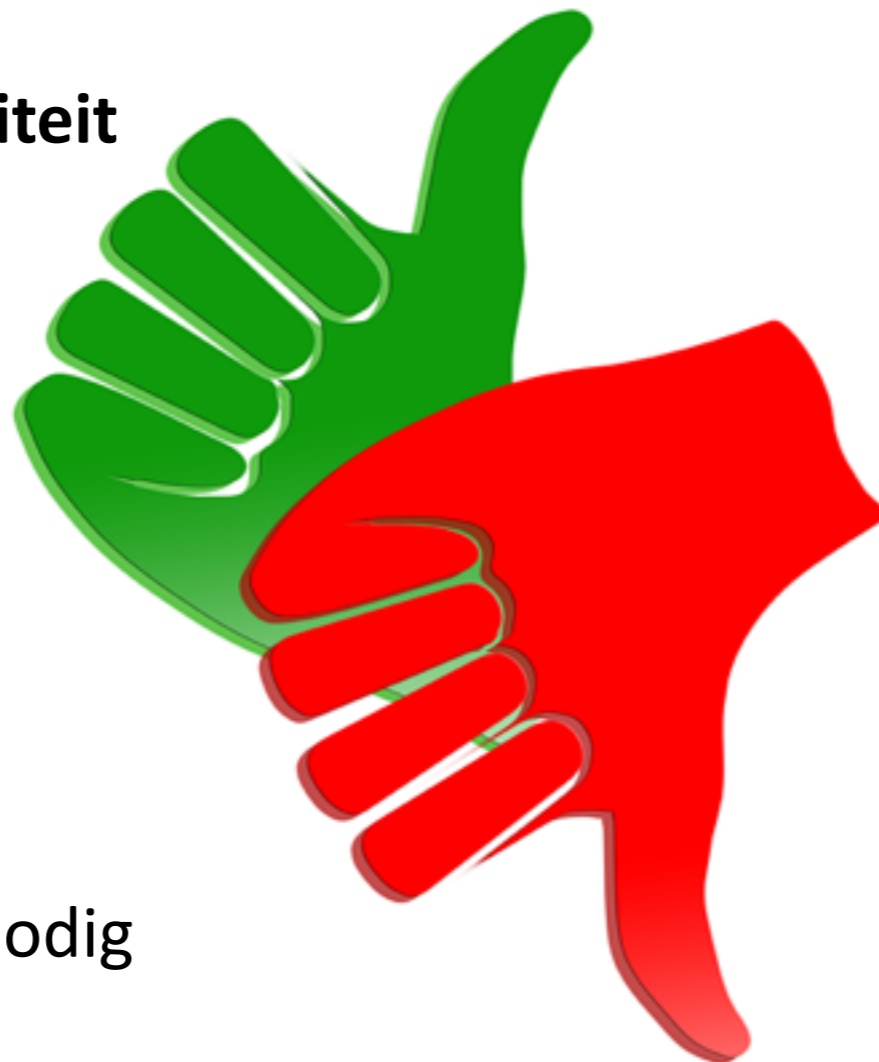
Wat vindt u ?

Taxi: vaste waarde in mobiliteit

De klant centraal

Integrale mobiliteit

Meer samenwerking nodig



Directe klantbeoordeling

Concurrentie IN de markt

Dynamische prijzen en
gedifferentieerd
afrekenen



En nu ?



- De huidige systematiek - *taxivervoer als systeem aanbieden aan klanten* - via aanbestedingen = doodlopende weg met alleen maar verliezers

Gevangen in het systeem

- Past ook niet in het beeld van de toekomst
- Het moet (en kan ook) anders



De toekomst begint vandaag

- Start pilots met prijsdifferentiatie in de consumentenmarkt
- Informeer klanten beter over de toegevoegde waarde van het contractvervoer
- Voer meer en meer klanttevredenheidsonderzoeken uit en maak resultaten kenbaar
- Verzamel informatie (integraal) over de echte mobiliteitsvraag van klanten
- Voer persoonsvolgend budget in: zet de klant echt centraal
- Ga (integrale) samenwerkingsverbanden aan en sluit raamcontracten waarbij de klant uit meerdere vervoerders kan kiezen



En het gebeurt al

- Gemeente Apeldoorn: bepaalde groep klanten mag zelf vervoerder kiezen; betaling via mobiliteitskaart
- Introductie van diverse Apps de afgelopen periode, klant op simpele wijze rit boeken, taxi digitaal aan zien komen, eenvoudig betalen en na afloop de rit beoordelen
- Pilots zoals Texelhopper: beperkt OV met grote bussen op drukke trajecten, overige gebied: flexibel vervoer met kleine voertuigen en een fijnmazig net van opstaphaltes
- Scheiden regie en vervoer: introductie van regie/mobiliteitscentrales, meerdere vervoerders mogelijk
- Pilots zoals Smartcab: taxivervoer voor 1 euro per km



Samen aan de slag



Pilots en Experimenten

1. Benut ondernemerschap: probeer nieuwe ideeën
2. Begin klein: doe het op beperkte schaal
3. Werk ontwikkelingsgericht: leer ervan

