

Achtergrond

De Verbeteragenda Doelgroepenvervoer is een gezamenlijk initiatief van de ministeries van VWS, OCW en IenW, in samenwerking met de VNG, VDVN, DOVA en KNV. Het doel is te komen tot een betaalbaar, kwalitatief, toekomstbestendig en toegankelijk vervoersnetwerk met duurzaam gebruik van vervoersmiddelen. Binnen de Verbeteragenda werken deze partijen aan vijf thema's.

AIM heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd aan de uitwerking van actiepunt 6 van de Verbeteragenda Doelgroepenvervoer.

Actiepunt 6 betreft het onderzoeken en, waar nodig, gezamenlijk vaststellen van de kwaliteit van de dienstverlening op een aantal onderdelen van de uitvoering, zoals chauffeurs en wagenpark. Dit vormt een aanvulling op de basiseisen vanuit het TX-keur, waarbij ruimte blijft voor aanbieders om zich van elkaar te onderscheiden.

Woord vooraf

Het AIM adviseert om in een bestek niet alles 'dicht te regelen', maar bewust ruimte te laten voor de invulling door de vervoerder. Een overmaat aan gedetailleerde eisen en 'afvinklijstjes' beperkt het onderscheidend vermogen en belemmert innovatieve, op de doelgroep afgestemde oplossingen.

Daarnaast is het belangrijk dat opdrachtgevers bewust nadenken over hun kwaliteitsambitie bij de aanbesteding. Zij kunnen ervoor kiezen deze volledig aan de markt over te laten, of juist een duidelijke richting te geven. In dat laatste geval kan de opdrachtgever aangeven welke kwaliteitsambitie wordt nagestreefd en inschrijvers vragen hoe zij hier invulling aan geven. Het is daarbij van belang dat de gestelde ambitie niet alleen richtinggevend, maar ook realistisch en haalbaar is.

Wanneer een opdrachtgever alles tot in detail vastlegt in het bestek, ontstaat het risico dat de gunningsbeslissing in de praktijk alsnog primair op prijs wordt gebaseerd, ondanks een beoogde focus op kwaliteit. Door ruimte te laten voor onderscheidend vermogen op kwaliteit, kan de nadruk op prijs worden verminderd en ontstaat meer ruimte voor kwalitatieve verschillen.

Doelgroepenvervoer draait om het bieden van passende vervoersoplossingen voor mensen die hiervan afhankelijk zijn. Daarom adviseert het AIM opdrachtgevers om gebruikers actief en structureel te betrekken gedurende het gehele aanbestedingstraject, van de voorbereiding tot en met de evaluatie van de uitvoering.

Daarnaast is het raadzaam vervoerders expliciet te vragen hoe zij kwaliteit en klantgerichtheid borgen in de uitvoering. Belangrijke aspecten zijn onder meer stiptheid, beperking van reistijd en wachttijden, flexibiliteit in ophaalpunten en heldere communicatie.

Onderstaand wordt ingegaan op de kwaliteitsstandaarden die in de sector worden gehanteerd en op aanvullende eisen die het AIM in aanbestedingen ziet terugkomen. Gezien het algemene advies om niet alles 'dicht te regelen', adviseert het AIM terughoudend te zijn met aanvullende eisen en ruimte te laten voor vervoerders om invulling te geven aan de kwaliteitsambitie.



1. TX-keur

Bij aanbestedingen in het doelgroepenvervoer is de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijk aspect voor veel opdrachtgevers. Het AIM constateert dat het [TX-keur](#) veelvuldig als knock-out eis wordt gevraagd in aanbestedingen. In 2023 werd in 94% van de aanbestedingen voor doelgroepenvervoer het TX-keur als eis opgenomen in het bestek. Het TX-keur borgt dat vervoerders voldoen aan uniforme en sectorbreed gedragen kwaliteitsnormen, onder andere op het gebied van scholing van personeel en naleving van veiligheidsregels, waaronder de [code VVR](#) en de [cao Zorgvervoer en Taxi](#).

Taxibedrijven die gecertificeerd zijn met het TX-keur kiezen er vrijwillig voor om aan deze eisen te voldoen. De eisen vanuit het TX-keur zijn voor alle bedrijven gelijk, wat een gelijk speelveld bevordert. Bovendien voert de onafhankelijke instantie TUV in opdracht van TX-keur onaangekondigde kwaliteitscontroles op straat uit. Bedrijven worden jaarlijks gecontroleerd (door één van de inspectie-instellingen) op de naleving van de TX-keur-eisen waarbij het keurmerk kan worden ingetrokken indien niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, zoals de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi.

Naast het toezicht op naleving, ziet TX-keur ook toe op de opleiding en nascholing van chauffeurs. Daarnaast worden er eisen gesteld aan de voertuigen: zowel de taxi's als de chauffeurs moeten representatief zijn.

Onderstaand overzicht is een samenvatting van de belangrijkste eisen voor TX-keur certificering. De weging is als volgt:

- **Zwaar** betreft een kritieke norm, waarbij niet-naleving direct impact heeft op de certificering.
- **Middel** is een belangrijke norm die hersteld kan worden zonder directe gevolgen.
- **Hoofdfout** betreft een ernstige overtreding met directe gevolgen voor de bedrijfsvoering.

Categorie	Voorschrift	Toelichting	Weging
1. Administratie	Actueel overzicht voertuigen en chauffeurs	Overzicht per voertuig: type, kenteken, bouwjaar, inrichting, km-stand, APK-vervaldatum.	Zwaar
	Leeftijd voertuigen	Min. 95% jonger dan 10 jaar; max. 5% tussen 10-12 jaar onder voorwaarden (Euro 5 motor).	Zwaar
	Geldige bedrijfsdocumenten	KvK-uittreksel, verklaring betalingsgedrag Belastingdienst, vergunning taxivervoer.	Zwaar/Middel
	Verzekeringen	Aansprakelijkheidsverzekering (€1.000.000), WAM, schadeverzekering, ongevallenverzekering.	Zwaar
	CAO-naleving	Definitief bedrijfsoordeel "voldoende" van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM).	Zwaar
2. Taxi en Toebehoren	Representatief en veilig wagenpark	Schoon, schadevrij, APK-conform, bandenprofiel min. 2 mm, geen uitzichtbelemmering.	Zwaar
	Aanwezigheid van uitrusting	Tariefkaart, kentekenbewijs, ijkrapport, EHBO-trommel, brandblusser, groene kaart.	Zwaar/Middel



	Rolstoelvervoer	Voldoet aan Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR), juiste vastzetsystemen.	Hoofdfout
3. Personeel	Overzicht en personeelsdossiers	Namen, chauffeurskaarten, diploma's, rijbewijs, arbeidsovereenkomsten.	Zwaar
	Opleiding en certificering	Jaarlijks 150 minuten klassikale training, certificaat levensreddend handelen.	Zwaar
	TX-taxileraar geregistreerd	Taxileraar ingeschreven bij het Centraal Register van TX-Keur.	Zwaar
	Inwerkprogramma	Nieuwe chauffeurs volgen een inwerkprogramma; documentatie aanwezig in dossier.	Middel
4. Dienstverlening	Informatie ritprijs	Chauffeurs geven desgevraagd ritprijsindicatie en informatie over tariefopbouw.	Zwaar
	Klanttevredenheidsonderzoek	Jaarlijks onderzoek naar tevredenheid over op tijd aankomen, rijgedrag, sociale vaardigheden.	Middel
	Verbeteracties	Aantoonbare acties gebaseerd op uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek.	Middel
	Gedragscode	Chauffeurs houden zich aan gedragscode tijdens diensturen.	Zwaar
	Rolstoelvervoer	Correct gebruik van lift, vastzetinrichtingen en gordels volgens VVR.	Hoofdfout
5. Overige eisen	Klachtenafhandeling	Klachten conform WP2000 registreren en afhandelen; registratie minimaal 1 jaar bewaren.	Middel/Hoofdfout
	TX-stickers op voertuigen	Alle taxi's voorzien van genummerde stickers; medewerking aan controles verplicht.	Zwaar
	Inhuurregister	Max. 5% van ritten door niet-TX-gecertificeerde bedrijven; duidelijke administratie.	Zwaar
	Melding bij onderzoeken	Inspectie Instelling en STX direct informeren bij onderzoeken door toezichthouders (FIOD, Inspectie SZW).	Zwaar
6. Taxicentrales	Overzicht aangesloten bedrijven	Overzicht met NAW-gegevens, KvK, vergunningen, en TX-certificaten.	Zwaar
	TX-keur verplichting	Alle aangesloten bedrijven moeten over een TX-certificaat beschikken.	Zwaar
	Klanttevredenheidsonderzoek	Jaarlijks onderzoek namens aangesloten bedrijven; resultaten inzetten voor verbeteringen.	Middel

Het AIM adviseert opdrachtgevers om in het bestek op te nemen dat de vervoerders (inclusief eventuele onderaannemers) TX-keur moeten hebben. Andere eisen ten aanzien van (certificering van) kwaliteitssystemen (zoals ISO) zijn dan namelijk ook niet nodig.



2. Convenant Richtlijnen Ziekenvervoer

KNV Zorgvervoer en Taxi sloot in 2022 samen met ZN (Zorgverzekeraars Nederland) en enkele cliënten/patiëntenorganisaties als Leder(in), NVN en NFK (nierpatiënten en kankerpatiënten organisaties) het [Convenant Richtlijnenkader Ziekenvervoer](#). Hierin zijn concrete afspraken gemaakt over de kwaliteit van ziekenvervoer. [Het richtlijnenkader](#) vormt de basis voor afspraken tussen vervoerders en zorgverzekeraars over kwalitatief ziekenvervoer tegen een passende vergoeding.

Belangrijkste aspecten van het richtlijnenkader ziekenvervoer:

Afspraken vooraf:

- Ziekenvervoer omvat gecombineerd zittend ziekenvervoer naar en van ziekenhuizen, zorgverleners, instellingen of dagbehandelingen.
- Zorgverzekeraars zien er op toe dat gecontracteerde vervoerders aan deze richtlijnen voldoen.
- Patiënten worden door hun zorgverzekeraar geïnformeerd over de algemene afspraken en klachtenregelingen.
- De vervoerder legt specifieke afspraken omtrent eisen aan begeleiding, vervoersmiddel en hulpmiddelen (bijvoorbeeld een rolstoel) met de klant vast in een klantprofiel.

Ophalen en brengen:

- Vervoerders moeten patiënten op het afgesproken tijdstip ophalen en op de afgesproken plaats afzetten.
- Communicatie met patiënten over de ophaaltijd en eventuele vertragingen is van groot belang.
- Patiënten moeten tijdig op hun bestemming aankomen, rekening houdend met de verkeerssituatie.

Kwaliteit:

- TX-keur is doorgaans van toepassing op taxivervoerovereenkomsten en vormt het uitgangspunt voor de behandeling van geschillen door een erkende geschillencommissie.
- Voertuigen moeten voldoen aan wettelijke eisen en comfortabel en veilig zijn.
- Chauffeurs moeten de Nederlandse taal beheersen, kennis hebben van het vervoersgebied en beschikken over EHBO-vaardigheden.
- Chauffeurs moeten vriendelijk zijn en helpen bij het in- en uitstappen.

Kwaliteitsverbetering:

- Er moet een duidelijke klachtenprocedure zijn.
- Zorgverzekeraars maken afspraken met vervoerders over klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsverbeteringen.

Een sterk punt van het Convenant Richtlijnen Ziekenvervoer is dat duidelijk is omschreven wat een klant mag verwachten van de zorgverzekeraar en de vervoerder. Duidelijke en tijdige communicatie richting de reiziger is daarbij een voorwaarde voor goede dienstverlening. Vertragingen kunnen voorkomen, maar het is van belang dat de klant tijdig weet waar hij aan toe is.



Andere sterke punten van het convenant zijn de duidelijke afspraken over klachtenafhandeling en het contractmanagement waarbij onder andere klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) meegenomen worden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Naast het Convenant Richtlijnen Ziekenvervoer is, op initiatief van KNV Zorgvervoer en Taxi, voor het liggend Zorgvervoervervoer een aparte stichting opgericht: Stichting Liggend Zorgvervoer (SLZ). Deze stichting, opgericht in 2022, heeft als doel "het bevorderen van de kwaliteit van liggend zorgvervoer zonder medische indicatie". Het initiatief is ontstaan vanuit de wens van zorgverzekeraars om de kwaliteit van liggend zorgvervoer te waarborgen via een eigen kwaliteitskader. Naar verwachting zal begin 2025 het kader gelanceerd worden.

3. Klanttevredenheidsonderzoeken

Doelgroepenvervoer is dienstverlening die direct wordt geleverd aan de klant, de kwaliteitsbeleving vindt dan ook vooral plaats op het moment van levering. Eventuele tekortkomingen of vertragingen hebben direct invloed op de klanttevredenheid.

Klanttevredenheidsonderzoeken geven een goede indicatie van hoe klanten de kwaliteit van dienstverlening ervaren. Naar mening van het AIM moeten klanttevredenheidsonderzoeken een vast onderdeel zijn van elke aanbestedingsprocedure. Dit kan worden gerealiseerd door middel van directe ritbeoordelingen, periodieke klanttevredenheidsonderzoeken en/of mystery guest onderzoeken.

Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek gemeten kunnen worden, zijn onder andere:

- De ervaringen met het reserveren van een rit
- De uitvoering van een rit
- De afhandeling van klachten
- De toegankelijkheid van een rit voor mensen met een beperking

AIM ziet in veel bestekken dat opdrachtgevers zelf klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren of vervoerders vragen deze uit te voeren. De resultaten worden tussen vervoerder en opdrachtgever besproken en zijn inzet voor (als nodig) het verbeteren van de dienstverlening.

Een volgende stap zou zijn om een landelijke klanttevredenheidsmeting op te zetten voor het doelgroepenvervoer, vergelijkbaar met de [OV-klantenbarometer](#). Hiermee kunnen vervoerders en regio's op uniforme wijze met elkaar worden vergeleken. Binnen de Verbeteragenda doelgroepenvervoer wordt hiernaar gekeken.

4. Kwaliteit van dienstverlening: chauffeurs

Chauffeurs in het doelgroepenvervoer spelen een sleutelrol in het leveren van kwalitatief goede dienstverlening. Zij hebben direct contact met de klant en hun handelen heeft een grote invloed op de klanttevredenheid en de ervaren kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het veilig vervoeren van vaak kwetsbare doelgroepen.

Veel passagiers hebben extra ondersteuning nodig bij het in- en uitstappen of bij het gebruik van hulpmiddelen, zoals rolstoelen. De vaardigheden van chauffeurs om deze ondersteuning te bieden, in



combinatie met goede communicatieve vaardigheden, zijn van groot belang voor een veilige en prettige reiservaring.

Binnen de sector is structureel aandacht voor scholing en vakbekwaamheid van chauffeurs. Voor toetreding tot het beroep gelden wettelijke verplichtingen, zoals een medische keuring, een VOG en het behalen van examens bij het CBR. Daarnaast bevat de cao Zorgvervoer en Taxi bepalingen over bijscholing. Veel vervoerders beschikken over een TX-keur certificering, waarin eisen zijn opgenomen ten aanzien van het inwerken, opleiden en bijscholen van chauffeurs.

Via onder meer de [TX-keur Academy](#) en initiatieven van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) worden trainingen, e-learnings en train-de-trainerbijeenkomsten ontwikkeld. Deze worden ingezet door vervoerders, opdrachtgevers en SFM zelf om de vakbekwaamheid van chauffeurs te versterken. Daarnaast vragen opdrachtgevers in aanbestedingen regelmatig om aanvullende scholing, afgestemd op de specifieke doelgroep die wordt vervoerd. Voor het leerlingenvervoer is bijvoorbeeld recent de [Code Veilig Vervoer van kinderen](#) ontwikkeld.

Het is daarbij van belang om gezamenlijk te bepalen waar verantwoordelijkheden liggen binnen het vervoer. De chauffeur bestuurt het voertuig, maar in de praktijk worden regelmatig aanvullende verwachtingen bij de chauffeur neergelegd, bijvoorbeeld op het gebied van begeleiding of het omgaan met hulpmiddelen, zonder dat dit altijd realistisch of passend is.

Zo kan de vraag spelen of, gelet op de samenstelling van de reizigers, een begeleider noodzakelijk is tijdens het vervoer. Ook kan het gaan om het veilig meenemen van hulpmiddelen of andere persoonlijke zaken van de reiziger. Het verdient aanbeveling om hierover met alle betrokken partijen tijdig het gesprek te voeren en duidelijke afspraken te maken.

Onderstaand een overzicht van kwaliteitsaspecten in relatie tot de chauffeurs:

Kennis van de doelgroep: Het omgaan met en herkennen van verschillende ziektebeelden en beperkingen. Dit is een veelvoorkomende eis in aanbestedingen. SFM ondersteunt dit met e-learnings en train-de-trainerbijeenkomsten.

Sociale vaardigheden en klantgerichtheid: Eisen die hiermee samenhangen zijn onder andere het zorgen voor een 'warme' overdracht, klantvriendelijkheid en hulp bij in- en uitstappen. Ook het kennis maken met ouders en leerlingen valt er onder. SFM ondersteunt dit door middel van e-learnings en train-de-trainerbijeenkomsten.

Omgaan met dementie: Momenteel leven 270.000 mensen in Nederland met dementie en dat aantal zal in de toekomst verdubbelen. 70% van de mensen met dementie woont thuis en neemt actief deel aan de maatschappij. Zij zijn vaak afhankelijk van zorgvervoer, waardoor chauffeurs steeds vaker te maken krijgen met klanten met dementie. Kennis van deze ziekte wordt echter slechts sporadisch uitgevraagd in aanbestedingen. SFM biedt hiervoor wel [trainingen en internetcursussen](#) aan.



Certificaat levensreddend handelen / EHBO-diploma: Levensreddend handelen betekent dat men de benodigde vaardigheden kent en toepast in een noodsituatie. Een EHBO-diploma behandelt uitgebreider verschillende noodscenario's. De eis voor levensreddend handelen of een EHBO-certificaat komt in vrijwel alle aanbestedingen voor. En is ook onderdeel van het TX-keur.

Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (code VVR): [De Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden](#) is een richtlijn die de veiligheid en het comfort van rolstoelinzittenden tijdens het vervoer waarborgt. Deze code bevat voorschriften voor het veilig vastzetten van rolstoelen en rolstoelinzittenden in voertuigen, evenals eisen aan de voertuigen en het gebruik van hulpmiddelen. Het doel van de Code VVR is om risico's te minimaliseren en de kwaliteit van het vervoer te verbeteren zodat rolstoelinzittenden veilig en comfortabel kunnen reizen. De Code VVR komt regelmatig voor in aanbestedingen en is indirect geborgd via het TX-keur.

Tot Slot

Het AIM adviseert opdrachtgevers om bij het formuleren van kwaliteitseisen steeds de balans te zoeken tussen het borgen van basisniveau via bestaande kaders, zoals het TX-keur, en het creëren van ruimte voor vervoerders om zich daadwerkelijk te onderscheiden op kwaliteit.

