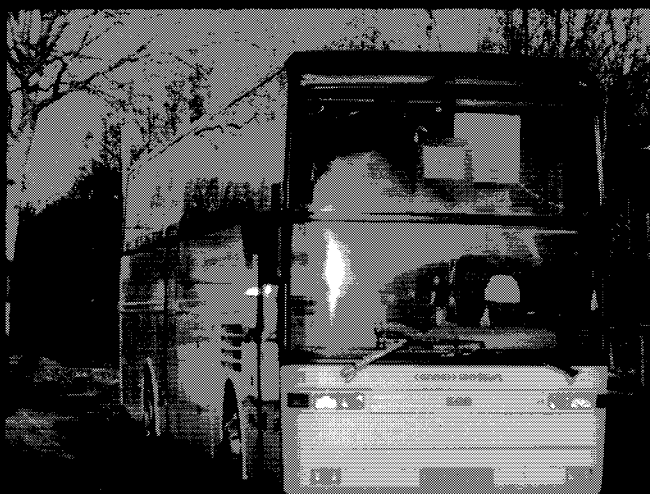


Evaluatie Marktwerving in het openbaar vervoer

Hoe provincies zich rijk rekenen ten koste van reizigers en werknemers



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	3
Conclusies en aanbevelingen	5
Conclusies	5
Aanbevelingen	6
1 Inleiding	11
2 Bronnenonderzoek	15
2.1 FNV Bondgenoten: Proeftuinen Openbaar vervoer	15
2.1.1 Samenvatting	15
2.2 NEA: Rapport Onderzoek Bezuiniging Rijksbijdrage Openbaar Vervoer	16
2.2.1 Reactie V&W: brief aan de kamer van 31-10-2003.	16
2.2.2 Reactie NEA	17
2.2.3 Samenvatting	17
2.3 Raad voor Verkeer en Waterstaat: Hoezo marktwerking?	17
2.3.1 Samenvatting	19
2.4 IPO	19
2.4.1 Samenvatting	20
3 De evaluatie door Berenschot	21
3.1 Reactie FNV Bondgenoten op Berenschot	22
3.2 Samenvatting	23
4 Evaluatie FNV Bondgenoten	25
4.1 Consultatie van kaderleden	25
4.2 Effectenonderzoek in aanbestede gebieden: meer waar voor minder geld?	26
4.2.1 Algemeen: 'gebakken lucht' in de dienstregeling.	27
4.2.2 Brabant-Oost: 25-08-2002	30
4.2.3 Utrecht Noordwest: 15-12-2002.	31
4.2.4 Amersfoort: 15-12-2002	34
4.2.5 Rivierenland: 1-1-2003.	35
4.2.6 Drechtsteden-Alblasserwaard-Vijfheerenland: 1-1-2003	38
4.2.7 MTI in Oss en Hoogeveen/Meppe	40
4.3 Overige aspecten	42
5 De sociale gevolgen van openbare aanbesteding	43
5.1 Inleiding	43
5.2 Lange periode van onzekerheid	43
5.3 Het aantal klopt niet	43
5.4 Er gaan verkeerde mensen over	44
5.5 Verschillen in arbeidsvoorwaarden	45
5.6 Individuele afspraken	45
5.7 Werkzekerheid	46
5.8 Medezeggenschap	46
5.9 Loyaliteit aan het bedrijf	46
6 Werknemersenquête	47
6.1 Respondenten	47
6.2 Beoordeling	48
6.2.1 Arbeidstijden en inzetbaarheid	48
6.2.2 ARBO en werkzekerheid	49
7 Conclusies en aanbevelingen	53
7.1 Conclusies	53
7.2 Aanbevelingen	54
8 Voetnoten	58
9 Literatuurlijst	59
10 Bijlage	61

Voorwoord

Wat heeft vier jaar marktwerking het streekvervoer in Nederland opgeleverd? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, heeft Bureau Berenschot, in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Watersstaat, een evaluatie uitgevoerd. Naar aanleiding van de evaluatie van Berenschot heeft de minister verklaard haar beleid onverminderd voort te zetten. De minister, die zich door de evaluatie van Berenschot gesteund voelt, was, is en blijft er van overtuigd dat marktwerking leidt tot 'meer waar, voor minder geld'.

FNV Bondgenoten deelt de zienswijze van de minister niet. Bij de zogenaamde zegeningen van de markt kunnen heel wat vraagtekens geplaatst worden. Om dit op een zo zorgvuldige mogelijke manier te doen, heeft FNV Bondgenoten haar eigen evaluatie uitgevoerd. FNV Bondgenoten vond het nodig aan te tonen dat de 'meer geboden waar' voor de reiziger voor een deel uit gebakken lucht bestaat en dat de waar vaak ook nog eens van een mindere kwaliteit is. Daarnaast wil FNV Bondgenoten de grote gevolgen van de marktwerking voor het personeel nadrukkelijk aan de orde stellen. Een verslechtering van de arbeidsomstandigheden, een toename van de werkdruk en onzekerheid over de werkgelegenheid zullen ook gevolgen gaan hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Bureau Berenschot heeft de door FNV Bondgenoten onderzochte items niet of slechts oppervlakkig onderzocht. FNV Bondgenoten heeft er zeer bewust voor gekozen om de echte experts, de mensen die het vervoer verrichten, bij de evaluatie te betrekken. Hierdoor konden zaken ontdekt worden die anders nooit iemand opgevallen zouden zijn. Frans Evers (Hermes), Henk Smink (Arriva), Sjaak Wesselman en Theo Knijff (BBA) en Bert Leenards en Dick Knutzen (Connexxion) vormden de werkgroep die de input voor de evaluatie hebben geleverd. Daarnaast werden een aantal andere experts zoals aanbestedingsspecialisten van vervoersbedrijven benaderd en geïnterviewd. Het organisatie- en adviesbureau WVM heeft van begin tot eind de evaluatie begeleid en heeft op basis van de geleverde input het onderhavige rapport opgesteld. Frank Hendriks is de adviseur die namens WVM bij de evaluatie betrokken is geweest.

FNV Bondgenoten wil de minister behoeden voor het maken van een grote blunder. Daarvoor is het nog niet te laat. Goede besluiten neem je op basis van goede informatie. Wij reiken die aan. Niet voor eigen bestwil maar juist voor een beter openbaar vervoer in Nederland.

Ron van Baden
Remko Mast
Projectleiders Evaluatie Marktwerking
FNV Bondgenoten

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Conclusies uit hoofdstuk 2: bronnen

FNV Bondgenoten doet in oktober 2000 diverse aanbevelingen die te laat, nog steeds niet of niet altijd zijn opgevolgd. Het gaat daarbij om de problematiek van kleine concessies respectievelijk de aanbevelingen met betrekking tot CAO-ontduiking (MTI), noodzaak OV-chipcard, belang prijs in gunning, opbrengstrisico bij vervoerder, redelijk grote concessies voor minimaal zes jaar, aandacht voor sociale functie, openbaarheid, de overheid eigenaar van het materieel, en voorrang voor 'goede bedrijven'.

NEA laat zien dat bedrijven sinds de invoering van de taakstellende inkomsten voldoende geprikkeld zijn om een grote efficiencyverbetering te realiseren met als gevolg dat de kosten voor openbaar vervoer voor de samenleving relatief behoorlijk zijn afgenomen. Het gevolg is dat bezuinigingen zich direct vertalen in verschraving van het aanbod.

De Raad voor Verkeer en Waterstaat pleit voor een pas op de plaats omdat de voorwaarden voor marktwerking onvoldoende zijn ingevuld. De problematiek van de kleine concessies, de onvoldoende openbaarheid van informatie, de geringe maximale duur van de concessies, te weinig inschrijvers en verkeerde eisen in bestekken maken dat bedrijven onvoldoende geprikkeld worden tot optimale prestaties voor de gebruiker.

De kostendeckingsgraad stijgt in de meeste provincies tussen 2000 en 2003 omdat de reizigersopbrengsten toenemen en de suppletiefactor voor de rijksbijdrage daalt. Dat is vooral het resultaat van initiatieven in concessies die onderhands zijn verlengd. Met openbaar aanbestede concessies is in 2003 nog nauwelijks ervaring opgedaan. Sommige provincies zouden de mogelijkheid van onderhands verlengen graag gecontinueerd zien en vrezen de gevolgen van de dwang van het ministerie.

Conclusies uit hoofdstuk 3: Berenschot

Berenschot concludeert dat één keer verplicht aanbesteden (gevolgd door eventueel onderhands verlengen) nodig is, maar het onderzoek maakt niet duidelijk waarom. Openbaar aanbesteden draagt niet bij aan de doelstellingen van de wet Personenvervoer. Berenschot concludeert dat vooral overheden tevreden zijn (over zichzelf dan) en constateert dat openbare aanbesteding leidt tot meer DRU voor hetzelfde geld en betere (nieuwere) bussen. De reizigers zijn nog net zo tevreden maar het zijn er wel minder. Berenschot legt geen verbanden: doen concessies waar het opbrengstrisico voor de vervoerder is het beter of slechter? Doen grote concessies het beter of slechter? Berenschot signaleert problemen in de informatievoorziening over personeel en de opbrengsten uit de studentenkaart.

Conclusies uit hoofdstuk 4: Evaluatie FNV BG – kwaliteit OV

Het is duidelijk dat een groot aantal mogelijke vertekeningen ertoe leidt dat een verhoging van het aantal DRU nog niet betekent dat de reiziger beter af is. Het gat tussen DRU op papier en de hoeveelheid vervoer voor de reiziger wordt groter door mat-ritten, minder buscapaciteit, onnodige ritverlenging, rijtijdverlenging en rituitval. De conclusie van Verkeer en Waterstaat dat openbare uitbesteding leidt tot meer waar voor minder geld is dus op drijfzand gestoeld. De casestudies tonen geen van alle aan dat de reiziger garen spint bij een beter openbaar vervoer. Ze tonen wel voorbeelden van schijnwinst, frustratie door opgeklopte verwachtingen (Amersfoort), en personele problemen.

Conclusies uit hoofdstuk 5: Personele gevolgen

Ondanks de bescherming van personeel in de wet Personenvervoer gaat er nog veel mis. Vervoerders doen te hoge opgaven van personeel omdat het ontbreekt aan regels voor een eenduidige vaststelling voor het aantal directen. Zij doen dat bijvoorbeeld door ook

arbeidsplaatsen te tellen voor uitbesteed werk. Directen die voor meer concessies werken kunnen (net als indirecte functionarissen) niet worden 'geknipt', zodat willekeur mogelijk wordt. Personeel van derden wordt in de Wet Personenvervoer niet meegenomen. Informele arbeidsvoorwaardenregelingen gaan verloren, evenals de vertrouwde omgeving van vestiging en collega's. Vaste dienstverbanden worden niet of nauwelijks meer aangegaan.

Conclusies uit hoofdstuk 6: Werknemersenquête

Werknemers in het openbaar vervoer zijn overwegend ongelukkig tot zeer ongelukkig met de ontwikkelingen in het openbaar vervoer. Op vrijwel iedere vraag scoort ruim meer dan de helft dat de situatie op dat aspect is verslechterd of zeer verslechterd. Het percentage ligt vaak nog veel hoger. Een aantal gevraagde zaken heeft niet alleen betrekking op de beleving van de werknemer, maar ook op de beleving van de reiziger: gebruik van uitzendkrachten, rituitval, mogelijkheden voor dienstverlening, tijd voor opleiding en dergelijke.

Aanbevelingen

Inleiding

FNV Bondgenoten was en is geen voorstander van openbare aanbesteding. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de totstandkoming van het systeem. We hebben wel geprobeerd te sturen, bijvoorbeeld door aan te dringen op bescherming van personeel in de wet. Die bescherming is er gekomen: zij loopt in ieder geval tot 2010 en moet volgens ons ook gecontinueerd worden. De personeelsparagraaf is er volgens ons ook de oorzaak van dat de concessiewisselingen betrekkelijk rustig zijn verlopen. Maar de evaluatie wijst uit dat de huidige wettelijke bescherming niet heeft kunnen voorkomen dat de werksituatie door werknemers in het openbaar vervoer steeds minder wordt gewaardeerd.

De evaluatie wijst ook uit dat de sociale ellende in het openbaar vervoer niet heeft geleid tot een beter openbaar vervoer. Zelfs in het onderzoek van Berenschot in opdracht van het ministerie konden de voordelen van openbare aanbesteding slechts met een vergrootglas worden gevonden. Ten aanzien van de hoofddoelstellingen van de wet Personenvervoer oordeelt Berenschot:

- er is sprake van 'selectieve en regionaal gedifferentieerde groei' omdat op de verbindende lijnen wel groei zit en op de ontsluitende lijnen een daling'. Omdat per saldo de reizigersopbrengsten harder dalen dan ooit tevoren zijn wij van mening dat er geen sprake is van groei.
- "De doelstelling van een substantiële verbetering van de kostendeckingsgraad wordt duidelijk niet gehaald"

Berenschot is uitgesproken positief over de score op het onderdeel kwaliteit en de score van meer dienstregelingen. Openbare aanbesteding leidt tot meer waar voor minder geld, is de conclusie die de minister maar al te graag wilde horen. De score op kwaliteit komt voor een belangrijk deel voort uit de klantenbarometer die aldus het OV-Magazine 'volgens vervoerders en overheden niet deugt'. Het enige harde feit is dat bij openbare aanbesteding aanvankelijk overal gevraagd is om nieuwe bussen. Saillant detail is dat veel nieuwe bussen uit de niet aanbestede gebieden gehaald worden om ze vervolgens in de aanbestede gebieden in te zetten.

Maar afgezien van de nieuwe bussen merken onze leden in het openbaar vervoer dat klanten klagen over te kleine bussen, geknipte lijnen, gemiste aansluitingen, aantal maal overstappen, onveiligheid, rituitval en andere factoren die door openbare aanbestedingen worden versterkt. Klanttevredenheid wordt bovendien niet gemeten bij al die ex-klanten die inmiddels het openbaar vervoer 'uitgejaagd' zijn.

Ook op de score aan dienstregelingen is het nodige aan te merken. Openbare aanbesteding heeft een nieuwe impuls gegeven aan de creativiteit van vervoerders om tegen

een lage prijs zoveel mogelijk dienstregelingen te produceren. De methoden die worden gebruikt leiden in het algemeen niet tot beter openbaar vervoer:

- soms rijdt de bus vaker omdat materieelritten of versterkingsritten ineens dienstregelingen worden,
- soms rijdt de bus vaker maar zit de (te kleine) bus te vol en rijdt hij de halte voorbij,
- soms rijdt de bus vaker maar naar plekken waar niemand heen wil of op tijden dat niemand wil rijden,
- en tenslotte vallen ritten in toenemende mate uit door gebrek aan chauffeurs of reservematerieel.

In onze evaluatie kan de conclusie: “meer waar voor minder geld” niet worden getrokken, integendeel. Een ding is duidelijk: de waarschuwing van NEA dat bezuinigen zou leiden tot daling van het voorzieningenniveau (onzin, volgens de minister, er is nog genoeg efficiencywinst te bereiken) is in openbaar aanbestede concessies volledig uitgekomen.

De ellende van werknemers in de afgelopen jaren, de vrijwel permanente onrust en onzekerheid van werknemers in stallingen die voor verschillende concessies rijden, heeft naar hun eigen oordeel nergens toe gediend. Een goed openbaar vervoer is verder weg dan ooit. In plaats van energie en creativiteit te focussen op hoe het openbaar vervoer te verbeteren (sociale functie, basisvoorzieningenniveau, meer reizigers) is alle energie gaan zitten in de bureaucratie van openbaar aanbesteden: OV-bureaus bij de overheid, bestekken zo dik als telefoongidsen, tenderteams van tientallen werknemers van vervoerbedrijven, reeksen van bezwaarprocedures en hoorzittingen, hordes juristen die zich buigen over (vermeende fouten in)procedures, en adviesbureaus die de OV-bureaus van de overheid weer bijstaan om de tenderteams van de OV-bedrijven te controleren.

En pas als de concessie behouden wordt of overgaat komen werknemers in zicht.

Voor hun breekt een onzeker periode aan: moeten we mee over, hoe wordt er gereorganiseerd, wat gebeurt er met mijn werktijden etc.

Wat FNV Bondgenoten betreft mag het systeem van openbare aanbesteding morgen in de prullenbak.

De realiteit is echter anders. De minister heeft al direct na verschijnen van de Berenschot-evaluatie aangekondigd openbare aanbesteding verplicht op te willen leggen per 1 januari 2006. Zelfs de suggestie van Berenschot om na een keer openbaar aanbesteden een keer onderhands te mogen verlengen wordt niet overgenomen. Dus ook de OV-autoriteiten die hadden gehoopt te mogen gunnen aan de vervoerder waarover ze tevreden zijn, zullen eraan moeten geloven. Ook zij zullen een OV-Bureau gaan optuigen of een adviesbureau in de arm nemen om te beoordelen of de aanbieding van de vervoerder wel zo goed is als ze lijkt.

Maar ook als openbare aanbesteding blijft bestaan is er nog veel te verbeteren.

Onderstaande aanbevelingen zijn daarvoor bedoeld.

Algemeen

- 1 Als een OV-autoriteit geen aanleiding ziet om een concessie openbaar aan te besteden, mag de concessie opnieuw aan de zittende vervoerder worden gegund (een verlenging dus aan de zittende vervoerder). Desgewenst kan een bezwaarprocedure worden ingesteld. De OV-autoriteit moet dan een motivatie van het besluit tot onderhandse verlenging publiceren, waarin de voorwaarden waaronder onderhands wordt verlengd worden bekendgemaakt. Doel daarvan is dat door een ieder kan worden vastgesteld dat de prestatie van de huidige vervoerder de toets der kritiek kan doorstaan.

Besluit Personenvervoer

- 2 Voor deelnemen aan een openbare aanbesteding heeft een bedrijf een vergunning OV nodig. In theorie wordt daarin de kredietwaardigheid getoetst. Dat gebeurt nu eenmalig bij de vergunningaanvraag. De mogelijkheid van deelname aan een open-

bare aanbesteding moet afhankelijk worden gesteld van de vraag of nog steeds aan de kredietwaardigheidseis wordt voldaan.

- 3 Voor de kredietwaardigheidstoets (d.w.z. beschikken over een bedrijfskapitaal van minimaal € 36.302 plus € 4.992 per bus) moeten geleasde bussen worden meegeteld en leningfaciliteiten buiten beschouwing blijven.
- 4 De hoogte van het vereiste bedrijfskapitaal is blijkbaar te laag (MTI). De vereiste bedragen moeten worden vermeerderd met een factor die afhankelijk is van de grootte van een concessie.
- 5 De eis van betrouwbaarheid moet handen en voeten gegeven worden. Niet naleven van de CAO is reden om de concessie niet te gunnen of niet te verlengen. Opdrachtgevers dienen betrokken werknemersorganisatie te betrekken bij de toetsing van deze eis.

Wet Personenvervoer

- 6 Teneinde een zorgvuldige procedure te bewerkstelligen dient een OV-autoriteit de winnende offerte openbaar te maken. Als in contractbespreking gekomen wordt tot mutaties op de winnende offerte moet ook het resultaat van de contractbesprekingen openbaar worden gemaakt. Nu kan niet worden vastgesteld of de gunning op een objectieve manier tot stand is gekomen omdat in besprekingen na de concessie-verlening afwijkingen van de ingediende offerte worden overeengekomen
- 7 OV-autoriteiten moeten aansprakelijk zijn voor vorderingen van werknemers die ontstaan zijn tijdens de uitvoering van de concessie op een vervoerder die failliet gaat tijdens de uitvoering van de concessie. De bereidheid van de autoriteit om in te gaan op een onmogelijk bod wordt daarmee verlaagd.
- 8 Onderhandse gunning van een concessie op basis van artikel 19.2 (overbruggingsperiode van 1 jaar) moet alleen mogelijk zijn aan ondernemingen die de artikelen 36 tot en met 40 van de Wp toepassen.
- 9 Bonden moeten wettelijk bezwaar kunnen maken tegen een tussentijdse overdracht van een concessie op basis van artikel 41 Wet Personenvervoer (tussentijdse overdracht).

Goed openbaar vervoer

- 10 FNV Bongenoten is voor grote concessies (t.b.v. behoud samenhang en synergie) gedurende een lange tijd (gelijk aan afschrijvingstermijnen bussen: 12 jaar). Dat betekent dat aan OV-autoriteiten de verplichting moet worden opgelegd om inefficiënte concessies te bundelen en dat verdere versnippering moet worden verboden.
- 11 FNV Bondgenoten is tegenstander van de inzet van buurtbussen (vrijwilligerswerk) in het openbaar vervoer. Het moet worden verboden om inschrijvingen te accepteren die de inzet van buurtbussen veronderstellen. Dus niet als vervanging van reguliere OV-lijnen.
- 12 Concessiehouders moeten verplicht worden exacte gegevens over uitval te publiceren op internet en kenbaar te maken aan de consumentenplatforms.
- 13 Bezuinigingen: in een bestek moet duidelijk worden gevraagd en in een inschrijving moet worden aangegeven hoe de vervoerder een verandering van de rijksbijdrage in de dienstregeling zal verwerken. Tevens zullen vervoerders aan moeten geven hoe ze de sociale gevolgen opvangen.
- 14 Er moeten eenduidige regels komen voor de waardering van DRU. Hoe wordt omgegaan met matritten, versterkingsritten, grote of kleine bussen, ritduur, gemiddelde snelheden, buffertijden, stationnementen. Een specificatie van de DRU in de offerte is noodzakelijk.
- 15 Leeftijd bussen: om te vermijden dat geschoven wordt met oud materieel naar concessies die niet in de aanbidding zijn, moet het aan OV-autoriteiten niet worden toegestaan om te eisen dat gereden wordt met nieuwe bussen, wanneer daar geen bijdrage uit eigen middelen tegenover staat. Alleen een eis ten aanzien van de

gemiddelde leeftijd (zes jaar) of overgang naar een ander bustype in een bepaalde periode is toegestaan.

Sociaal

- 16 FNV Bondgenoten is er voorstander van dat een vervoerder zijn directe en directe indirecte werknemers toewijst aan concessies. Zij krijgen van hun werkgever schriftelijk bericht van hun indeling en van wijzigingen van die indeling. Er is een bezwaarprocedure. Op die manier kan willekeur en onenigheid op het moment van concessieovergang worden vermeden.
- 17 In de personeelsopgaaf in de bestekken moet worden meegenomen het personeel dat in dienst van derden direct aan de concessie kan worden toegerekend. In de opgaaf moet het onderscheid duidelijk zijn tussen het personeel in dienst van de bestaande vervoerder en het personeel in dienst van derden (die in onderaanneming werk verrichten voor de bestaande vervoerder).
- 18 De personeelsopgaaf dient voorzien te zijn van instemming van Ondernemingsraad en vakorganisaties.
- 19 Voor de beoordeling door de accountant (die door aanbeveling 15 aanzienlijk wordt vereenvoudigd) moeten richtlijnen worden overeengekomen en bij voorkeur wordt de beoordeling uitbesteed aan een uitvoerder die de opgaaf voor alle bestekken op uniforme wijze controleert (na openbare aanbesteding!).
- 20 Een akkoord tussen werkgevers over de overname van personeel moet worden vastgesteld in overleg met vakorganisaties. De wet regelt nu betrokkenheid van vakorganisaties bij gesprekken over de overgang van personeel. De wet regelt niet dat in overleg met de vakorganisaties een afspraak moet worden gemaakt.
- 21 De bescherming in de Wp voor personeel betrokken bij een concessie moet ook betrekking hebben op personen die werken bij een onderneming die op basis van een meerjarig samenwerkingsverband in onderaanneming activiteiten verricht ten behoeve van de bestaande concessiehouder. De personeelsparagraaf dient definitief in de Wet opgenomen dienen te worden. De einddatum van 2010 dient geschrapt te worden.



1 Inleiding

Waarom een onafhankelijk onderzoek naar de effecten van marktwerking in het openbaar vervoer voor reizigers en personeel?

De reden is heel simpel: een objectief onderzoek levert feiten op, op basis waarvan je het huidige beleid kunt toetsen, aanpassingen kunt doen ter verbetering of zelfs om kunt gooien.

Voor FNV Bondgenoten speelden de volgende overwegingen een rol:

- Eigen onderzoek naar de effecten van aanbestedingen in het OV in het buitenland (Proeftuinen, 2000) leverde een aantal aanbevelingen op die de aanbestedingen in Nederland verschoond zouden moeten laten blijven van de fouten die in het buitenland gemaakt zijn. Het ministerie heeft die aanbevelingen in de wind geslagen.
- De hele opzet van het Berenschot onderzoek was vaag en de essentiële items die een evaluatie waardevol zouden maken zijn buiten beschouwing gelaten.
- Van de input die OR-leden van een aantal openbaar vervoersbedrijven en bestuurders van FNV Bondgenoten voor het Berenschot onderzoek geleverd heeft (twee maal een drie uur durende sessie) is nauwelijks iets in het eindrapport van Berenschot terug te vinden.

De hele houding van het ministerie heeft iets van wat de laatste vaker bij dit en andere ministeries zichtbaar is geworden: men heeft een beleid en men wil daar, zonder de aangedragen kritiek ter harte te nemen, onder geen voorwaarden van afwijken. Recente evaluaties en parlementaire-enquêtes zijn daar een bewijs van.

In augustus 2004 verscheen het rapport 'Evaluatie Aanbesteding OV-concessies' van bureau Berenschot. Deze evaluatie was beloofd door de minster van V&W bij de invoering van de wet Personenvervoer en is onder meer beslissend voor de vraag of openbaar aanbesteden van concessies vanaf 1-1-2006 verplicht zal worden opgelegd aan de aanbestedende overheden in Nederland. Op basis van o.m. het onderzoek van Berenschot stuurde de minster van Verkeer en Waterstaat het Kabinetsstandpunt Aanbestedingen Stads- en Streekvervoer.

In die publicatie worden een aantal conclusies getrokken over de effecten van openbare aanbesteding:¹

Evaluatiecritrium WP 2000	Waargenomen ontwikkeling
Toename van het aantal reizigerskilometers	Afname (ook in niet aanbestede gebieden) Score: neutraal
Betere dienstverlening	Meer DRU's (Dienstregelingsuren) en instroom van nieuw materieel Score: positief
Gelijkblijvende of lagere kosten voor de overheid	Lagere tarieven per DRU Score: positief
Behoud van werkgelegenheid in het openbaar vervoer en verbetering van de arbeidsomstandigheden van de werknemers in het vervoer	Geen gedwongen ontslagen, afname direct en indirect personeel, verschuiving werk naar taxi, score: positief Toename werkdruk en afbouw bedrijfsregelingen maar binnen CAO openbaar vervoer, of meer inzet Taxi CAO. Score: neutraal
Garanties voor bereikbaarheid en toegankelijkheid	Verbeterd door meer aandacht voor minimumvoorzieningen en toegankelijkheid door inzet van nieuw lagevloermaterieel Score: positief

¹ Zie voor alle voetnoten pagina 58

Vervolgens komt het kabinet tot de volgende conclusies:

- “gezien de positieve effecten van de aanbestedingen is het uitgangspunt voor het kabinet dus de verplichting tot aanbesteding”²
- het kabinet kiest voor een verplichting tot aanbesteding per 1 januari 2007
- de concessieduur mag worden verlengd van maximaal 6 jaar naar maximaal 8 jaar als een tussentijds wordt geïkt op vooraf vastgelegde criteria.
- Het kabinet ziet geen aanleiding om in te grijpen op de volgende onderwerpen:
 - Teveel ontwikkelfunctie bij overheden
 - De reiziger te weinig centraal
 - Personele problemen bij overgang personeel
 - Te veel vraag naar nieuw materieel

De minister komt niet tegemoet aan de voorstellen van de onderzoekers om toe te staan dat openbaar aanbestede concessies daarna onderhands mogen worden verlengd. Het standpunt van het ministerie is dat de druk van de verplichting tot aanbesteding heeft geleid tot effecten en aanpassingen die anders nooit zouden zijn gerealiseerd. Daarvoor in de plaats wordt een verlenging van de concessieduur met 2 jaar toegestaan, mits er tussentijds een go/no go moment wordt ingebouwd.

Het kabinetsstandpunt gaat niet in op het aanbestedingenbeleid in de vier grote steden met GVB-vervoer. Daarover volgt een separaat standpunt. Tot dusver hield dat in dat stad- vervoerbedrijven in de grote vier gemeenten moeten zijn verzelfstandigd voor 1-1-2007 en dat hun markt openbaar moet zijn aanbesteed voor 1-1-2009. Tot die tijd mogen ze niet inschrijven op concessies elders. De minister heeft eerder bepaald dat de GVB bedrijven niet via dochterondernemingen waarin zij het voor het zeggen hebben mogen inschrijven op openbare aanbestedingen. Maar ze heeft de methode die de HTM in samenwerking met NOVIO (door een minderheidsdeelneming in Stadsvervoer Nederland)³ vervolgens gevonden heeft om dat verbod te omzeilen, ongemoeid gelaten. Inmiddels heeft SVN zijn eerste concessie verworven (concessie Utrecht-Oost).

De conclusies van de minister over openbare aanbesteding zijn volgens verwachting. Daar was geen onderzoek voor nodig geweest. Van begin af aan is FNV Bondgenoten bang geweest dat het onderzoek slechts diende om de conclusies te steunen, zeker toen bleek dat pogingen tot bijsturing in de begeleidingscommissie nauwelijks resultaat sorteerden. Op het onderzoek valt ook het nodige af te dingen, zoals zal blijken uit dit evaluatieverslag.

Berenschot kon echter niet om de feiten heen: openbare aanbesteding blijkt op de hoofddoelstellingen van de wet Personenvervoer niet tot betere resultaten te leiden dan onderhands verlengen. Die hoofddoelstellingen zijn:

- groei van het openbaar vervoer
- substantiële verbetering van de kostendeckingsgraad

Op beide doelstellingen scoort openbaar aanbesteden niet beter of zelfs slechter dan onderhands verlengen. Ook deze conclusie komt voor FNV Bondgenoten niet onverwacht. Dat sluit aan bij de signalen die FNV Bondgenoten krijgt van leden en kaderleden die hun buik vol hebben van openbare aanbesteding omdat het voor het personeel grote gevolgen heeft en de reiziger er niet beter van wordt, integendeel.

Daarom heeft FNV Bondgenoten begin 2004 besloten een eigen evaluatie te starten door interviews met kaderleden en enquêtes onder werknemers. Soms toonden ook werkgevers zich bereid om met ons van gedachten te wisselen over openbare aanbesteding en informatie aan te dragen. Dit rapport is het verslag van die evaluatie.

De minister is overigens voor een schijnbaar zekere zaak gegaan. De hoofddoelstellingen zijn losgelaten en daarvoor in de plaats zijn die onderdelen tot hoofddoel verheven waar openbare aanbesteding goed op zou scoren. Een 'elegante' manier om toch je eigen gelijk te halen. Een vorm van voortschrijdend inzicht of beleidsflexibiliteit zullen we maar zeggen. In dat opzicht heeft de minister de originele oplossing van Berenschot voor het niet bereiken van de hoofddoelstellingen overgenomen: ze heeft de doelstellingen veranderd.

2 Bronnenonderzoek

De ontwikkelingen in het openbaar vervoer zijn in de afgelopen jaren in verschillende publicaties aan de orde geweest. In het onderstaande worden de belangrijkste conclusies uit een aantal van die studies aan de orde gesteld. Daarnaast wordt ingegaan op de politieke discussie rond het onderwerp.

2.1 FNV Bondgenoten: Proeftuinen Openbaar vervoer

In oktober 2000 verscheen het onderzoeksverslag van de beleidsafdeling van FNV Bondgenoten naar ervaringen met marktwerking in landen die Nederland voorgingen: Zweden, Groot-Brittannië, Frankrijk en Denemarken. De conclusie was dat in deze vier landen het kostenniveau van de overheid is gedaald maar dat het vinden van een balans tussen deregulering en behoud van controle en samenhang een probleem is. Terwijl Zweden en Denemarken veel zijn blijven reguleren (en de roep om deregulering toeneemt) zijn Groot-Brittannië en Frankrijk doorgeslagen in deregulering. Daar worden de riemen weer aangehaald. In alle landen zorgt de decentralisatie naar OV-autoriteiten voor problemen: reizigers die over grenzen van concessies heen reizen hebben te maken met verschillend materieel, ander personeel, andere kaartjes, andere prijzen, en gebrekkige infovoorziening en aansluitingen. Concessies worden verleend aan de laagste bidder, de concessieduur is vaak te kort en zou minimaal zes jaar moeten bedragen. Het gevolg is dat de rendementen van bedrijven zeer laag zijn. Het opbrengstrisico bij de overheid en vervoerbedrijven hebben geen baat bij meer reizigers. In alle landen maakt een klein aantal bedrijven de dienst uit.

Werknemers zijn alleen in Groot-Brittannië in salaris (fors) achteruitgegaan, in de andere landen is de productiviteit door meer flexibele arbeidsinzet omhoog gegaan. Driekwart vindt dat de positie van werknemers (sterk) verslechterd is. Hetzelfde percentage zegt dat de arbeidsomstandigheden (veel) slechter zijn geworden, in landen met kleine concessies is de inhoud van het werk minder interessant geworden. De werkgelegenheid is afgenomen en alleen voor reizigers op economisch aantrekkelijke routes is de situatie verbeterd.

CAO's worden per bedrijf afgesloten (voorheen voor de sector); er is een toename van individuele kwesties bij bedrijven en van conflicten over naleving van de CAO en regelgeving.

FNV Bondgenoten doet aanbevelingen aan de overheid ten aanzien van de problematiek van de kleine concessies, CAO-ontduiking, en de noodzaak van een OV-chipkaart om meer vervoersstroominformatie te verkrijgen. Aan decentrale overheden wordt aanbevolen om niet alleen op prijs te vergelijken, het opbrengstrisico bij de vervoerder onder te brengen, redelijk grote concessies van minimaal 6 jaar te verstrekken, rendabele en onrendabele lijnen samen aan te besteden, aandacht te houden voor de sociale functie van OV, niet te gedetailleerd te zijn in het bestek, openbaarheid te betrachten, zelf eigenaar te worden van materieel, bedrijven te waarderen op basis van reizigersenquêtes en werknemersonderzoek met voorkeursbehandeling voor betere bedrijven en een objectief en eerlijk bonus/malussysteem in te voeren.

Het onderzoek besluit met aanbevelingen aan het adres van FNV Bondgenoten en de aanbeveling aan partijen om in tripartiet overleg problemen te voorkomen of op te lossen. Tenslotte spreken de onderzoekers de vrees uit dat de sector zijn aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt verliest (net als de zorg en het onderwijs) door slechte arbeidsvoorwaarden, slechte arbeidsomstandigheden en een onzekere toekomst.

2.1.1 Samenvatting

FNV Bondgenoten doet in oktober 2000 diverse aanbevelingen die te laat, nog steeds niet of niet altijd zijn opgevolgd. Het gaat daarbij om de problematiek van kleine concessies respectievelijk de aanbevelingen met betrekking tot CAO-ontduiking (MTI), noodzaak OV-chipcard, belang prijs in gunning, opbrengstrisico bij vervoerder, redelijk grote concessies.

sies voor minimaal 6 jaar, aandacht voor sociale functie, openbaarheid, de overheid eigenaar van het materieel, en voorrang voor 'goede bedrijven'.

2.2 NEA: Rapport Onderzoek Bezuiniging Rijksbijdrage Openbaar Vervoer

In augustus 2003 publiceert het NEA het Rapport Onderzoek Bezuiniging Rijksbijdrage Openbaar Vervoer. Het rapport benadrukt dat sinds 1980 de reizigerskilometers met het OV met 16% zijn gestegen en de exploitatiebijdrage van het rijk met 14% gedaald.

De exploitatiebijdragen per reizigerskilometer zijn met 26% gedaald.

Ook het aandeel van de bijdrage in het nationaal product (van 0,42% naar 0,2%) of in het beschikbaar nationaal inkomen is meer dan gehalveerd (0,55% naar 0,24%) en in de consumptieve bestedingen met meer dan 1/3 teruggebracht (van 0,69% naar 0,43%).

Niettemin moet nu weer ca. € 195 miljoen (ca. 20% van de huidige rijksbijdrage) worden bespaard. Die 195 miljoen kan als volgt worden bereikt:

- 1 3,5% van de totale kosten (€1.7 miljard), dat wil zeggen ? 60 miljoen moet komen van efficiencyverbeteringen. Ervaringen met openbare aanbesteding zouden leren dat een dergelijke efficiencyverbetering mogelijk is. De bestrijding van ziekteverzuim moet ? 40 miljoen (inmiddels is dit naar 20 miljoen teruggedraaid) opleveren. "Ook kan worden gedacht aan aanpassing en gelijkschakeling arbeidsvoorwaarden. De mogelijkheden hiertoe zijn echter beperkt, gezien hetgeen hierover in de WET PERSONENVERVOER 2000 is vermeld". De conclusie van NEA: een "ambitieuze doelstelling".
- 2 10 mln. moet komen van de bestrijding zwart- en grijsrijden. NEA geeft aan dat daarvoor extra kaartcontroleurs nodig zijn. Nu al is er een groot verschil tussen zwart- en grijsrijden op bussen (kans op kaartcontrole door de chauffeur) en op OV met een open instapregime (d.w.z. niet iedereen langs de chauffeur).
- 3 tariefsverhoging moet € 30 miljoen opbrengen. Daarvoor is een verhoging van 4% nodig omdat het reizigervervoer door de gestegen tarieven met 2% afneemt; hoger is politiek niet haalbaar.
- 4 verlaging van het aanbod door net-optimalisatie (schrappen van dunne lijnen) en algemene verlaging aanbod moet € 95 miljoen opbrengen: het saldo van € 112 miljoen lagere kosten en € 17 miljoen lagere opbrengsten.
- 5 NEA besluit met: "de bezuinigingen zullen dus onvermijdelijk ingrijpende gevolgen hebben voor de reiziger. Ze zullen leiden tot tariefverhoging en tot aanzienlijk minder bussen, trams en metro".

2.2.1 Reactie V&W: brief aan de kamer van 31-10-2003.

De conclusie van NEA dat de efficiency in het OV ook zonder marktwerking al aanzienlijk is toegenomen zint de minister kennelijk niet, evenmin als de conclusie dat het openbaar vervoer de bezuinigingen alleen kan realiseren door minder aanbod. Ze schrijft in een brief aan de Tweede Kamer een geïrriteerde reactie met ernstige verwijten richting NEA: NEA maakt zich schuldig aan stemming maken (omvang bezuiniging) en onderzoeksfraude (selectie van jaren). Concreet stelt de minister:

- 1 Het gaat om veel minder dan 20% bezuiniging, maar om ca. 7% (van € 1.086 in 2003 naar € 1.016 mln. in 2008).
- 2 Het jaar 1980 was uitzonderlijk en is geen goed ijkpunt: ten opzichte van 1975 of 1986 is de efficiency of productiviteit in het geheel niet of minder toegenomen.

	1975	1980	1986	2003
Exploitatiebijdragen	€765	€1.166	€1.028	€1.003
Reizigerskilometers	5342	5941	6642	6900
Exploitatiebijdragen per reizigerskilometer	€0.143	€0.196	€0.158	€0.145
Index	100	137	108	102

- 3 Het buitenland toont aan dat het door marktwerking veel beter kan (MARETOPE-onderzoek Scandinavië).
- 4 Selectieve prijsverhoging leidt tot veel minder reizigersverlies (in 2004 wordt overigens het **algemene** tarief met 4,87% verhoogd).
- 5 Het voorzieningenniveau kan in stand blijven als het CVV maatwerk levert of als er een buurtbus blijft rijden.
- 6 Het zou onwenselijk zijn als juist op 'dikke lijnen' wordt bezuinigd.

De conclusie van de minister is dat er nog steeds een sterk Openbaar Vervoer mogelijk is, ondanks de opvatting van NEA. Ze voegt eraan toe dat de Openbaar vervoerautoriteiten ook zelf financieel kunnen bijdragen en dat er nog € 27 miljoen extra komt voor sociale veiligheid.

2.2.2 Reactie NEA

NEA, normaal gesproken de huisleverancier van informatie over openbaar vervoer voor het ministerie, wordt niet meer om een weerwoord gevraagd. De minister heeft er kennelijk geen behoefte aan te weten hoe de vork in de steel zit als dat de politieke doelstelling van bezuiniging kan schaden. De brief van de minister wordt zelfs niet in afschrift aan het NEA gestuurd. In een mondelinge reactie⁴ geeft NEA aan pijnlijk verrast te zijn door de toonzetting van de minister. NEA geeft aan dat de jaren niet toevallig zo zijn gekozen: van voor 1975 is geen betrouwbare informatie voorhanden, in 1980 is een begin gemaakt met taakstellende opbrengsten om een eind te maken aan de jarenlange stijging van de kosten van openbaar vervoer voor de overheid. In 1981 en 1982 lopen de kosten per reizigerskilometer nog steeds op. In 1982 wordt het hoogste niveau bereikt. Als NEA kwaad gewild had, was 1982 als uitgangspunt gekozen en niet 1980. De conclusie dat aanzienlijke efficiëntieverbeteringen zijn gerealiseerd, staat wat NEA betreft nog steeds overeind. Het is dus juist de minister die zich schuldig maakt aan "onderzoeksfraude" door zich te beroepen op een enkel jaar dat een afwijkend beeld laat zien.

Verder stelt NEA dat de minister de begrippen bezuiniging en kostenbesparing met elkaar verwart. NEA heeft niet alleen gekeken naar de gevolgen van het terugbrengen van de overheidsbijdrage met € 25 miljoen in 2003 oplopend naar € 135 miljoen in 2007, maar ook naar de taakstelling voor terugdringing ziekteverzuim die daarbovenop moet worden gerealiseerd (€ 40 miljoen) en de opgaaf om de kwaliteit jaarlijks voor 20 miljoen te verbeteren. De besparingen die moeten worden verwezenlijkt bedragen volgens NEA wel degelijk € 195 miljoen.

2.2.3 Samenvatting

NEA laat zien dat bedrijven sinds de invoering van de taakstellende inkomsten voldoende geprikkeld zijn om een grote efficiencyverbetering te realiseren met als gevolg dat de kosten voor openbaar vervoer voor de samenleving relatief behoorlijk zijn afgenomen. Het gevolg is dat bezuinigingen zich direct vertalen in vershraling van het aanbod.

2.3 Raad voor Verkeer en Waterstaat: Hoezo marktwerking?

De raad stelt zich de vraag of marktwerking wel gebracht heeft wat ervan verwacht werd.

"De hypothese was, en is in veel gevallen nog steeds, dat dergelijke vershralingen leiden tot een betere afstemming van vraag en aanbod, tot lagere prijzen, tot kwaliteitsverbetering en tot meer keuzevrijheid voor de consument. Is deze hypothese door de praktijkervaringen van de laatste 10-20 jaar bevestigd? Het goede nieuws is: in sommige gevallen wel. Het slechte nieuws is: in veel gevallen niet."

Het rapport gaat niet alleen over openbaar vervoer (ook over andere sectoren van Verkeer en waterstaat, zoals spoor en telecom) maar sommige conclusies betreffen specifiek openbaar vervoer:

"In het regionaal openbaar vervoer heeft de decentralisatie van het opdrachtgeverschap en de aanbesteding van vervoersconcessies evenmin steeds gebracht wat ervan werd verwacht."

Maar het kan nog veel erger:

"In de taxibranche heeft liberalisering en deregulering niet geleid tot een betere werking van de markt. Een recente evaluatie van de nieuwe Taxiwet heeft duidelijk gemaakt dat de ritprijzen met een kwart zijn gestegen en de stratenkennis van de chauffeurs is afgenomen, terwijl de dienstverlening aan de klant niet is verbeterd."

De taxibranche laat zien waar onbeperkte concurrentie toe leidt. De Raad zoekt de oorzaak van het nog niet slagen van het regionaal vervoer echter niet in een teveel aan markt, maar in een te weinig!

"Een bekend probleem is dat er te weinig deelnemers meedingen bij een aanbesteding, soms zelfs maar twee partijen. De Raad adviseert de aanbestedende overheden dan ook goede voorzieningen hiervoor te treffen. Daarbij kan gedacht worden aan terugvalopties die voorkomen dat een aanbestedende overheid gedwongen is te kiezen uit slechts twee offertes die beide eigenlijk niet 'scherp' genoeg zijn." Langere contractperioden lijken onvermijdelijk om suboptimalisatie te voorkomen, indien investeringen in een kortere periode redelijkerwijs niet zijn terug te verdienen. Met oog op de verplichting tot aanbesteding vanaf 2006, adviseert de Raad, in het kader van effectief trajectmanagement, om na te gaan of er reële mogelijkheden zijn om het aantal aanbieders te vergroten. Bijvoorbeeld door procedurele drempels te slechten of door ervoor te zorgen dat nieuwe partijen niet langer een informatieachterstand hebben ten opzichte van gevestigde vervoerders. Zijn die mogelijkheden er niet, dan moet een temporisering van de aanbestedingsplicht overwogen worden. Een periodieke heroverweging van de stappen die zijn gepland en benutting van voortschrijdend inzicht zijn gewenst."

De raad denkt dat vervoerders onvoldoende geprikkeld worden omdat vooral eisen gesteld worden aan de uitvoering in termen van aantal geleverde ritten en punctualiteit.

"Doordat dit minimumniveau zijn waar de vervoerder aan dient te voldoen, worden partijen onvoldoende geprikkeld tot optimale prestaties ten behoeve van de gebruiker."

De Raad pleit min of meer voor een pas op de plaats:

"Relevante vragen zijn dan: moet Nederland wel versnellen ten opzichte van het Europese tijdpad als een rustiger tempo meer ruimte biedt om ook rekening te houden met de positie van de betreffende Nederlandse bedrijfssector op de Europese markt?"

"Denk aan de afstemming van de dienstregeling tussen twee busbedrijven die in aangrenzende concessiegebieden het busvervoer verzorgen. Die afstemming komt soms onvoldoende tot stand, waardoor lijnen bij de regiogrens worden opgeknipt en er onevenredig grote wachttijden ontstaan omdat opdrachtgevende overheden niet bereid zijn tot onderlinge afstemming van de specificaties van eisen en/of omdat de ene vervoerder zich niet bereid toont om zich aan te passen ten behoeve van de andere vervoerder. De crux is dat de busbedrijven er nu nog vooral belang bij hebben om geen water bij de wijn te doen en hun poot stijf te houden: des te groter is de kans dat zij hun eigen dienstregeling kunnen handhaven. Beter zou het zijn als bij de aanbesteding reeds op dit soort proble-

men wordt geanticipeerd en wel zodanig dat de betrokken partijen er een belang bij hebben om de onderlinge afstemming van haltes en dienstregelingen zelf te regelen."

2.3.1 Samenvatting

De Raad voor Verkeer en Waterstaat pleit voor een pas op de plaats omdat de voorwaarden voor marktwerking onvoldoende zijn ingevuld. De problematiek van de kleine concessies, de onvoldoende openbaarheid van informatie, de geringe maximale duur van de concessies, te weinig inschrijvers en verkeerde eisen in bestekken maken dat bedrijven onvoldoende geprikkeld worden tot optimale prestaties voor de gebruiker.

2.4 IPO

Het rapport van het IPO volgt op het onderzoek van NEA. In een korte publicatie wordt aangegeven wat de resultaten en uitdagingen van aanbestedingen zijn.

"Bij politiek en burgers leeft wellicht het idee dat het allemaal totnogtoe geen succes is. Uit deze bundel blijkt dat wel degelijk het nodige is bereikt."

Het rapport evalueert vooral onderhandse aanbestedingen. De ervaringen met openbaar aanbesteden zijn op de meeste plaatsen op dat moment nog te beperkt.

Groningen heeft alleen het regionaal spoor op dat moment aanbesteed. De kosten daalden, maar

"Tegenover het financiële voordeel voor het Rijk staat dat de dienstverlening onder zware druk is komen te staan, met name door problemen met het materieel" (...) Geconcludeerd kan worden dat de destijds geboden inschrijfsom te laag is geweest voor een lonende exploitatie."

In Friesland is Z.O. Friesland volgens de provincie met succes openbaar aanbesteed. Na de succesvolle onderhandse gunning van Noord-en Zuidwest Friesland

"durfde de provincie Friesland hetzelfde te eisen in de openbare aanbesteding in het concessiegebied Z-O Friesland. Dat is gelukt..."

De provincie moet nu ook Noord- en Zuidwest Friesland openbaar gaan aanbesteden.

"De provincie had dit vervoer liefst onder dezelfde voorwaarden onderhands gegund aan Noordned. Noordned was daartoe bereid. Het ministerie van V&W staat er echter op dat het bus- en treinvervoer openbaar wordt aanbesteed. De uitdaging is nu om via een openbare aanbesteding eenzelfde bod te krijgen als Noordned nu biedt bij een onderhandse gunning. Mede met het oog op de aangekondigde bezuinigingen door de minister van V&W lijkt dit een zeer moeilijke opgave."

Gelderland boekt succes met de onderhandse gunning aan Syntus. De reizigersgroei zit vooral in de trein (6.4%) en ook in de bus (2.4%). Maar:

"na jaren van vooruitstrevend beleid, gericht op groei en kwaliteitsverbetering moet de provincie voor het eerst sinds jaren bezuinigen."

Terwijl Noord-Holland juicht over de openbare aanbesteding van de concessie Noord (de kostendekkingsgraad stijgt van 34 naar 42%) doet Utrecht hetzelfde over de onderhandse gunning van het streekvervoer omdat:

"ondanks forse bezuinigingen (.....) het voorzieningenniveau gehandhaafd kon worden. Voor 2004 geldt dit overigens niet meer. Daarvoor zijn de opgelegde bezuinigingen helaas te fors."

De kostendeckingsgraad stijgt daar van 41% in 2001 en 2002 naar 42% in 2003. Zeeland heeft in 2002 de concessie Midden openbaar aanbesteed. Die is behouden door Connexxion.

“De aanbesteding van Connexxion volgde nauwkeurig het bestek. Voor hetzelfde budget werden meer DRU (+13%) geleverd. Niettemin leverde de start van het aanbesteed vervoer begin 2003 een groot aantal knelpunten op. Knelpunten waren onder meer de inzet van kleine busjes, het vaker moeten overstappen en het vervallen van diverse verbindingen.”

Zuid-Holland is weer enthousiast over openbaar aanbesteding van 45% van het vervoer: de stijging van de DRU varieert van 10-14%, de kostendeckingsgraad is verbeterd van 36 naar 38%. Maar:

“naast de rijksbijdrage is ook sprake van een substantiële bijdrage uit provinciale middelen, welke de komende vier jaar gemiddeld circa € 6 mln. op jaarbasis zal bedragen. Daarmee zal de feitelijke kostendeckingsgraad afwijken van de normatieve kostendeckingsgraad die door het Rijk wordt gehanteerd”

In het verslag van Limburg wordt het succes van het betrekkelijk kleine Limex aangehaald. De oudste openbaar aanbesteede concessie scoort hoog op klant- en werknemers-tevredenheid.

Brabant en **Drenthe** doen wel kort verslag maar publiceren geen vergelijkbare feiten over het openbaar vervoer. **Flevoland** en **Overijssel** zijn meegenomen in de grafiek die we hebben gemaakt op basis van het IPO-rapport over de kostendeckingsgraad. Die laat zien dat de kostendeckingsgraad vanaf 2000 tot en met 2003 overal stijgt ⁵.

2.4.1 Samenvatting

De kostendeckingsgraad stijgt in de meeste provincies tussen 2000 en 2003 omdat de reizigersopbrengsten toenemen en de suppletiefactor voor de rijksbijdrage daalt. Dat is vooral het resultaat van initiatieven in concessies die onderhands zijn verlengd. Met openbaar aanbesteede concessies is in 2003 nog nauwelijks ervaring opgedaan. Sommige provincies zouden de mogelijkheid van onderhands verlengen graag gecontinueerd zien en vrezen de gevolgen van de dwang van het ministerie.

3 De evaluatie door Berenschot

In opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat evalueert het bureau Berenschot in 2004 de aanbesteding van OV-concessies.

De conclusies hebben betrekking op de voortgang, het proces, de gevolgen, de realisatie van de doelstellingen van de Wet Personenvervoer 2000, knelpunten en aanbevelingen.

- **Voortgang:** steeds meer OV-autoriteiten maken gebruik van openbare aanbesteding. Na volgend jaar zal 83% van de betwistbare markt (exclusief stadsvervoer in de grote steden) openbaar zijn aanbesteed. De grote drie (Arriva, BBA en Connexxion) nemen 82% van deze markt voor hun rekening (45% van de totale OV-markt). Stadsvervoer Nederland heeft zijn eerste concessie verworven.
- **Proces:** het opbrengstrisico verschuift naar de OV-autoriteit, volgens Berenschot komt dat door bezuinigingen. De problematiek van concessieoverschrijdende lijnen wordt bij openbare aanbesteding groter. De looptijd van concessies is langer en de omvang neemt toe. Dat is nadelig voor de concurrentie (minder aanbieders). Het kost de overheid meer geld en inzet om openbaar aan te besteden maar, voegt Berenschot er in één adem aan toe: het levert ook meer DRU voor hetzelfde geld. De ontwikkelfunctie gaat naar de overheid. De informatievoorziening over het personeel en de opbrengsten SOV schieten bij openbare aanbesteding tekort. Buitenlandse bedrijven hebben door overnames een deel van de markt in handen gekregen. De periode tussen gunning en start van de concessie is vaak te kort. Ook het beheer van de openbaar aanbestede concessies kost meer capaciteitsinzet van de overheid. Consumentenorganisaties worden wat vaker betrokken bij openbare aanbesteding.
- **Effecten:** Berenschot moet erkennen dat openbaar aanbesteden geen betere resultaten oplevert maar zoekt de oorzaak in de bezuinigingen. Er is een forse daling van de vraag naar OV. Er is wel een beetje groei op dikke lijnen maar er is vooral verlies op dunne lijnen. Het aantal DRU neemt toe. De groei is 8-10% hoger dan in niet-aanbestede gebieden. Er is vaak sprake van nieuw en beter toegankelijk materieel. Voor het overige is er geen verschil. De kwaliteit wordt niet hoger gewaardeerd, met uitzondering van de waardering voor nieuw materieel. Door het hoger aantal DRU neemt het DRU-tarief af met 7%, volgens sommigen nog meer. Er is per DRU daardoor 6% minder subsidie nodig. De uitbreiding van het aanbod leidt echter niet tot meer vraag. De kostendekkingsgraad is even hard gedaald. De werkgelegenheid is afgenomen of verschoven richting taxi-sector. Er zijn geen gedwongen ontslagen gevallen. De werkdruk is toegenomen.
- **Realisatie doelstellingen Wet Personenvervoer:**
 - openbare aanbesteding leidt niet tot groei van het aantal reizigers of reizigerskilometers. Er komen wel meer reizigers op dikke lijnen en minder op dunne lijnen. Dat ligt echter niet aan openbare aanbesteding maar aan ruimtelijke ordeningskeuzes van overheden. Selectieve groei wordt wel versterkt door openbare aanbesteding. Er is wel meer aanbod: meer DRU.
 - "De keuze die gemaakt wordt voor het versterken van de verbindende lijnen sluit wel aan bij de behoeften van een deel van de reizigers en heeft dan ook effect."⁶
 - De ontwikkelfunctie ligt meer bij de overheid, maar dat maakt volgens Berenschot niet zoveel uit. De bedrijven hebben toch geen geld voor marketing(!).
 - Openbare aanbesteding leidt ook niet tot verbetering van de kostendekkingsgraad. "de reizigersopbrengsten dalen harder dan de subsidie"⁷. Er wordt, aldus Berenschot: "meer aanbod ingekocht, waar niet meer opbrengsten mee gemoeid zijn."⁸ Hoewel eerder wordt geconcludeerd dat het aanbod op dunne lijnen is verschaald wordt ook geconcludeerd dat de aandacht voor de sociale functie van het OV zowel in aanbestede als niet-aanbestede gebieden is toegenomen. Het heeft alleen de vorm van klein materieel voor vraagafhankelijk vervoer gekregen. De door de minister gretig overgenomen kreet: "de overheid krijgt meer waar voor zijn geld" is na deze opsomming toch nog terug te vinden in de eindrapportage: het heeft

betrekking op het aantal DRU voor hetzelfde geld. Naast deze conclusie, de conclusie over nieuwere bussen en de conclusie over betere bereikbaarheid (door CVV/buurtbussen) kan ook Berenschot geen positieve ontwikkelingen signaleren.

- **Knelpunten:** daaronder zijn als opvallende zaken toegenomen tijdsbeslag en inzet van autoriteiten, de informatievoorziening door zittende vervoerders over personeel en opbrengsten SOV, "onvoldoende spelers op de markt", geringe interesse van buitenlandse bidders door de ingewikkelde marktstructuur, de verplichte overname van direct en indirect personeel ("onduidelijke spelregels"), afwenteling van onzekerheden over de rijksbijdrage op vervoerders. Alle partijen concluderen dat de reiziger uit het oog wordt verloren. De stemmen voor afschaffen van de verplichting eens per maximaal zes jaar openbaar aan te besteden worden sterker.
- **Aanbevelingen:** gezien het voorgaande zijn de aanbevelingen het meest verrassend: als het middel (openbare aanbesteding) niet bijdraagt aan de doelen in de wet Personenvervoer moet je de doelstellingen aanpassen!⁹ Verder is de ontwikkeling van een benchmark-instrument nuttig om de performance van de concessiehouders te beoordelen, maar blijf bij de verplichting van openbare aanbesteding van alle concessies (en laat pas in tweede instantie toe dat onderhands wordt verlengd). Laat de vervoerders in Mobis-verband zelf spelregels uitwerken voor de personeelsopgaaf en voor de personeelsoverdracht en de betrokkenheid van personeel en diens vertegenwoordigers hierbij. Grijp als overheid alleen in als die er niet uitkomen. Verder beveelt Berenschot aan om te zorgen dat niet teveel concessies tegelijk op de markt komen, bijv. door uitstel van verplichte aanbesteding met enkele jaren. Tenslotte heeft Berenschot liever meer concurrentie (d.m.v. zo klein mogelijke concessies) dan vervoerskundige samenhang (in grote concessies).

3.1 Reactie FNV Bondgenoten op Berenschot

Het is verleidelijk om op veel punten van het onderzoek van Berenschot te reageren. FNV Bondgenoten heeft dat ook gedaan in een brief aan de Evaluatie Commissie Openbaar Vervoer (EVACOV). In de rest van dit rapport komen we zonodig terug op wat door Berenschot wordt gesteld. Hier volstaan we met de opmerking dat de conclusies niet worden gedragen door de resultaten van het onderzoek. Het AD trekt op 23 augustus uit het onderzoeksrapport een geheel andere conclusie: "Reizigers uit de bus gejaagd, funeste bezuinigingen na komst concurrentie!"¹⁰ Gedurende het onderzoek heeft FNV Bondgenoten bij herhaling aandacht gevraagd voor problemen als gevolg van openbare aanbesteding in de begeleidingscommissie (EVACOV) en in bilateraal overleg met Berenschot. Zonder succes, zoals blijkt uit bijgaand verslag van Berenschot van één van de gesprekken:

*"vakbonden dienen in het aanbestedingsproces een sterke(re) positie te vervullen, met name ten aanzien van het waarborgen van de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden (m.n. werkbeleving). **Aanbeveling valt buiten ons onderzoek***
(...)

*Probleem bij (de inzet van) het aanbestedingsinstrument betreft het omschrijven van kwaliteit. Deze dient (kwantitatief) controleerbaar gemaakt te worden. Vooralsnog is dit in de ogen van FNV te vrijblijvend. Een uniforme (landelijke) "gedragslijn" ontbreekt. **Probleem hebben we gesignaleerd, de aanbeveling is niet overgenomen***
(...)

*Relevante kwaliteitsaspecten dienen, bij voorkeur op landelijk niveau, te worden vastgelegd en helder en consistent omschreven, zodat toetsing op prestaties door de vervoerder plaats kan vinden. **Idem**"*

Ook een aantal door Berenschot geïnterviewde ondernemingsraden geven aan dat de problemen die zij hebben aangedragen onvoldoende in het Berenschot-rapport aan bod komen.

3.2 Samenvatting

Berenschot concludeert dat één keer verplicht aanbesteden (gevolgd door eventueel onderhands verlengen) nodig is, maar het onderzoek maakt niet duidelijk waarom. Openbaar aanbesteden draagt niet bij aan de doelstellingen van de wet Personenvervoer. Berenschot concludeert dat vooral overheden tevreden zijn (over zichzelf dan) en constateert dat openbare aanbesteding leidt tot meer DRU voor hetzelfde geld en betere (nieuwere) bussen. De reizigers zijn nog net zo tevreden maar het aantal reiziger is wel minder. Berenschot legt geen verbanden: doen concessies waar het opbrengstrisico voor de vervoerder is het beter of slechter? Doen grote concessies het beter of slechter? Berenschot signaleert vooral problemen in de informatievoorziening over personeel en de voor andere inschrijvers oncontroleerbare opgave van de opbrengsten uit de studentenkaart.



4 Evaluatie FNV Bondgenoten

In het begin van het onderzoek van Berenschot werd voor FNV Bondgenoten al duidelijk dat de evaluatie tot geen ander resultaat zou leiden dan dat de minister gebruik ging maken van de bevoegdheid om openbare aanbesteding verplicht op te leggen. Dat blijkt onder meer uit een brief aan de tweede kamer van 15 augustus 2003¹¹ toen alleen nog de eerste resultaten van vijf openbaar aanbestede concessies (waarvan drie op de Waddeneilanden) bekend waren.

Ook bleek het vragen van aandacht voor de problemen bij openbare aanbesteding een tamelijk vruchteloze onderneming te zijn. Daarom is een werkgroep van kaderleden gevormd die een eigen evaluatie heeft uitgevoerd. Deze evaluatie bestaat uit drie onderdelen:

- consultatie van kaderleden in de diverse openbaar vervoerbedrijven
- effectenonderzoek in aanbestede gebieden
- een werknemersenquête.

De evaluatie leidde tot de volgende resultaten.

4.1 Consultatie van kaderleden

De kaderleden van FNV Bondgenoten zien niet dat het openbaar vervoer door de invoering van openbare aanbesteding verbetert. Integendeel:

- Zij zien een te grote toename van de inzet van klein materieel, vaak ingehuurd van taxiondernemingen. Die toename is groter dan goed is voor de reiziger omdat de inzet van klein materieel meer wordt ingegeven door kostenoverwegingen dan door vervoerskundige overwegingen. Na concessieverlening worden regelmatig na enige tijd de aangeboden kleine bussen vervangen door grote bussen. Daar zijn nieuwe onderhandelingen tussen de concessieverlener en concessiehouder voor nodig. Klein materieel wordt niet alleen ingezet omdat de autokosten lager zijn, maar vooral vanwege de mogelijke toepassing van de taxi-CAO. Dat hoort weliswaar te gebeuren onder toepassing van de spiegelbepaling, maar die compenseert niet het verschil in arbeidskosten (de spiegelbepaling regelt dat aan taxichauffeurs die OV-werk verrichten een uurloon en toeslagen worden uitbetaald die zijn afgeleid van de CAO OV. Voor ATV, VUT, pensioen, roosters en andere zaken blijft de taxi-CAO van toepassing).
- Zij zien problemen ontstaan door het opknippen van concessies, waardoor reizigers moeten overstappen van de ene vervoerder op de andere. Bij vertragingen is de aansluitende buslijn vertrokken, de reiziger krijgt bij uitvoerder A onvoldoende informatie over voortzetting van zijn reis bij uitvoerder B, etc.
- Ontwikkeling van vervoer krijgt in de ondernemingen minder ruimte. Nadenken over verbetering van het openbaar vervoer verdwijnt steeds meer naar de achtergrond door besparing op indirecte kosten en gebrek aan speelruimte in bestekken. Tegenover de daling van de overhead bij bedrijven staat weer een stijging van het aantal ambtenaren dat bij de overheid betrokken is bij openbaar vervoer. Zo steeg het aantal ambtenaren dat belast is met OV zaken bij de provincie Limburg van twee naar elf. Ondernemingen worden platte uitvoerders van bestekken, waarbij de laagste prijs per DRU doorslaggevend wordt. De maatstaf 'laagste prijs per DRU' is een bedrieglijke, want de ene DRU is niet gelijk aan de andere DRU (Zie 4.2) De overheidsbemoeienis neemt toe in plaats van af.
- Wat vervoerbedrijven beloven in hun aanbiedingen wordt in toenemende mate niet waargemaakt. De uitval is groot vanwege krappe planningen van personeel (overal onderbezetting) en materieel (minder reservematerieel). Bovendien is de ruimte in de dienstregelingen (buffertijden) verdwenen. Daardoor komen bussen eerder tot tijdsoverschrijdingen. Cumulatie van tijdsoverschrijding leidt tot het schrappen van een rit, vooral bij korte ritten met grote frequentie. De kaderleden krijgen geen informatie over uitval - en zeker niet over uitval bij onderaannemers (taxiondernemingen) - maar de indruk is

dat deze fors toeneemt, zeker als er geen controle van de overheid is of als lage boetes worden toegekend.

- Zij zien dat in aanbestede gebieden bezuinigingen harder aankomen dan in niet aanbestede gebieden. In de contracten die overheden met vervoerders sluiten, wordt een tarief overeengekomen voor iedere gereden kilometer en ingezette bus. Vermindering van overheidsbijdrage leidt daar tot een minstens evenredige vermindering van het voorzieningenniveau. In de praktijk willen bedrijven het voorzieningenniveau meer dan evenredig reduceren omdat hun tarief is opgebouwd uit variabele kosten (die evenredig afnemen) en vaste kosten (die niet afnemen). Bij een lager voorzieningenniveau stijgt het tarief per gereden kilometer. Bij onderhands verlengde concessies nemen vervoerders meer verantwoordelijkheid voor het realiseren van bezuinigingen zonder aantasting van het voorzieningenniveau. Zo is in Limburg een forse bezuiniging tot stand gebracht zonder dat het voorzieningenniveau noemenswaardig is aangetast. Dat is in bijvoorbeeld Brabant-Oost heel anders (zie 4.2.2. Brabant-Oost).
- Zij zien in openbaar aanbestede gebieden geen andere efficiencyverbeteringen worden gerealiseerd dan die in onderhands gegunde concessies. De kaderleden werken in beide soorten gebieden. Het bedrijfsbeleid is in beide soorten concessies gelijk. Wel neemt in een aantal gevallen de druk onaanvaardbare vormen aan als een ambitieuze doelstelling moet worden waargemaakt. Schijnbare verschillen zijn ook het gevolg van het feit dat bij openbare aanbesteding het toepassen van creatieve oplossingen om de kosten per dienstregelinguur te verlagen (zie 4.2.1) wordt beloofd.

4.2 Effectenonderzoek in aanbestede gebieden: meer waar voor minder geld?

Er is in de evaluatie speciaal aandacht besteed aan de ervaringen met openbare aanbesteding in 5 concessies die reeds openbaar zijn aanbesteed. Deze concessies zijn:

Concessie	Datum ingang nieuwe concessie	Oude concessiehouder	Nieuwe concessiehouder
Brabant Oost (BO)	25-08-2002	Hermes/BBA	BBA
BR Utrecht NW (UNW)	15-12-2002	Connexxion	BBA
Amersfoort (Af)	15-12-2002	Connexxion	Connexxion
Rivierenland (Ri4)	01-01-2003	Hermes	Arriva
Dr.-Abl.-Vijfh. (DAV)	01-01-2003	Connexxion	Arriva

De selectie van deze concessie is gemaakt in januari 2004. Het zijn concessies die redelijk vooraan in de rij van openbaar aanbestede concessies zitten en toch enige omvang hebben.¹² Met de effecten is dus enige ervaring opgedaan. Het zijn ook concessies die een redelijke doorsnede geven van de mogelijkheden: ze blijven behouden voor de bestaande concessiehouder (Brabant-Oost door de BBA en Amersfoort door Connexxion) of komen terecht bij een andere vervoerder behorend bij de grote drie (Rivierenland en het DAV-gebied naar Arriva en Utrecht Noordwest naar de BBA).

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft het bureau MuConsult telefonisch contact op laten nemen met concessieverleners. Dat is gedaan omdat op een symposium naar aanleiding van het onderzoek van Berenschot onduidelijkheid bleek te bestaan over de effecten van (dreiging) met aanbesteding op de kostprijs van openbaar vervoer. De gebelde vertegenwoordigers zeggen dat ze hun werk goed hebben gedaan en dat de kosten zijn gedaald. Van de 30 openbaar aanbestede concessies zijn er 19 die op basis van berekeningen laten zien dat het tarief per DRU gedaald is. Er zijn er nog drie die schatten dat de kosten gedaald zijn. Volgens vier vertegenwoordigers blijven de kosten gelijk en in één

geval stijgen de kosten. Helaas geeft het onderzoek geen uitsluitsel hoe de overheden de kostenontwikkeling beoordeeld hebben in de concessies die wij hebben geëvalueerd: bij vier van de vijf was niemand bereikbaar in verband met vakantie. Alleen voor de vijfde (BRU Noordwest) wordt geschat dat de daling enkele procenten bedraagt.

De vraag die beantwoord moest worden is of in deze concessies dankzij openbare aanbesteding werkelijk “meer waar voor minder geld” wordt geboden, wat de minister vanaf de eerste tussenrapportages van Berenschot suggereert. Zoals eerder aangegeven is het eindrapport van Berenschot veel genuanceerder dan de tussenrapportages. Maar er blijven volgens Berenschot drie aspecten waarop openbaar aanbestede concessie significant beter scoren dan niet aanbestede concessies:

- meer nieuwe bussen
- meer DRU
- een lager tarief per DRU

Eigenlijk zijn het er dus twee: het lagere tarief per DRU voor de overheid is het gevolg van een gelijkblijvende overheidsbijdrage en een groter aantal DRU.

Gedurende de periode waarin materiaal voor de evaluatie werd verzameld had de gemeente Oss de twijfelachtige primeur dat het openbaar vervoer volledig stil kwam te liggen door financiële problemen van de vervoerder (**die de concessie na openbare aanbesteding had verworven**). Dat mondde uiteindelijk uit in een faillissement. Als afschrikwekkend voorbeeld van effecten van openbare aanbesteding mag een beschrijving van de case niet ontbreken. Deze is toegevoegd in paragraaf 4.2.7.

4.2.1 Algemeen: ‘gebakken lucht’ in de dienstregeling.

De evaluatie had ten doel om een antwoord te vinden op de vraag of in de vijf concessiegebieden werkelijk “meer waar voor minder geld” wordt geboden. Aan de hand van dienstregelingen van voor en na de aanbesteding kan worden vastgesteld of er daadwerkelijk meer dienstregelingen (DRU) geboden worden. Berenschot stelde immers een forse stijging vast van het aantal DRU bij gelijkblijvende kosten voor de overheid. De methode van Berenschot houdt in dat de overheden en de vervoerders ondervraagd zijn. Bij de evaluatie van FNV Bondgenoten bleek al snel dat een vergelijking van DRU voor en na aanbesteding door een reeks van factoren kan worden vertekend. Vervoerders kunnen het aangeboden aantal dienstregelingen verhogen terwijl dit niet of nauwelijks leidt tot aanbod van meer openbaar vervoer. Bij openbare aanbesteding is de prijs per DRU vaak doorslaggevend. Connexxion constateerde in zijn evaluatie van openbare aanbesteding: “Als in het bestek het aantal aangeboden dru’s (dienstregelingen) onvoorwaardelijk scoort, kan de vervoerder zinloze dru’s aanbieden, of veel vraagafhankelijke dru’s bieden op tijden dat er geen vraag is. Hij heeft ogenschijnlijk een groot aanbod, maar rijdt feitelijk veel minder”.¹⁹

Wie meer DRU biedt voor hetzelfde geld is vooral bij de eerste golf van aanbestedingen vrijwel zeker de winnaar van de concessie. De aanbieder die er in slaagt zijn dienstregeling ‘op te blazen’ wordt beloond: hij maakt een grotere kans op het verwerven van de concessie.

Hoe kunnen dienstregelingen worden ‘opgeblazen’?

- **Mat-ritten in dienstregeling.** Een voorbeeld: de bus staat ‘s nachts op stalling die dicht bij het station gevestigd is. De afstand van stalling naar station is vijf minuten. De bus moet de dienst beginnen op een vertrekpunt in de buitenwijk van een stad (de afstand van stalling naar vertrekpunt in buitenwijk is 18 minuten). Voorheen reed de bus leeg richting buitenwijk (de rit van stalling naar station is een zogenaamde materieelrit of mat-rit die niet behoort tot de dienstregeling). Nu wordt de dienstregeling zo inge-

richt dat bussen eerst richting station rijden (de mat-rit is dan vijf minuten) en de dienstregeling daar aanvangt met een rit naar de buitenwijk (de rit van 20 minuten van station naar buitenwijk komt wel in de dienstregeling). De eerste rit van station naar buitenwijk is een verkapte mat-rit, omdat niemand om die tijd behoefte heeft aan een rit richting buitenwijk. Die rit wordt normaal gesproken leeg gereden. Het aantal DRU stijgt echter in dit voorbeeld twee x 20 minuten per dag (eerste rit in de ochtend en laatste rit in de avond).

- **Versterkingsritten in dienstregeling.** Bussen zijn in de spits niet groot genoeg om de massa's reizigers te vervoeren. Het is gebruikelijk om dat probleem op te lossen door op de 'dikke lijnen' achter de bus uit de dienstregeling één of twee bussen aan te laten rijden (vaak gehuurd bij touringcarbedrijven). In de situatie van openbare aanbesteding wordt een dergelijke oplossing niet beloond. De rit (bijv. van buitenwijk naar station in de ochtendspits uit bovenstaand voorbeeld) staat slechts éénmaal in de dienstregeling en telt slechts voor 20 minuten. Als in plaats van versterking met een touringcar in de dienstregeling in de spits kort op elkaar twee afzonderlijke ritten worden opgenomen stijgt het aantal DRU naar 40 minuten zonder dat de reiziger daar enig profijt van heeft. Verdichting van de dienstregeling in de spits is vrijwel altijd vervanging van bijhuur. De conclusie van Berenschot is dat in openbaar aanbestede gebieden het aanbod van vervoer op dikke lijnen is toegenomen! En die hogere frequenties en nieuwe spitslijnen zijn voor de minister juist mede aanleiding om het axioma 'meer waar voor minder geld' te verkondigen. Hogere frequenties in de spits en nieuwe spitslijnen vervangen vaak versterkingsritten.
- **'Grote' en 'kleine' DRU:** de kosten van buurtbussen zijn veel lager omdat ze gereden worden door vrijwilligers. Vaak zijn die vrijwilligers VUT-gerechtigd of gepensioneerd. Bovendien zijn de kosten van het voertuig en overhead lager. In sommige bestekken wordt daarom de inzet van buurtbussen op bijvoorbeeld 25% of 40% van de kosten van een grote bus gewaardeerd. De dienstregelingen van vaste kleine bussen worden soms gedeeltelijk meegeteld (bijvoorbeeld 60%) maar DRU van vaste kleine bussen worden in de regel als gelijkwaardig aan die grote bussen beschouwd, net als gelede bussen. Het aantal DRU wordt dan bepaald door de dienstregelingstijd, ongeacht de capaciteit en grootte van het voertuig. Naarmate vervoerders in de dienstregeling meer ritten voor kleine bussen opnemen zullen de kosten voor het uitvoeren van een zelfde dienstregeling afnemen. Als daardoor meer bussen worden ingezet kan dat (afgezien van nadelen als comfort en in- en uitstappen) gunstig zijn. Maar voorwaarde is dat de vaste kleine bussen voldoende capaciteit bieden om die ritten uit te voeren. Als vaste kleine bussen regelmatig met teveel reizigers rondrijden of reizigers moeten laten staan is de inzet van te klein materieel een oneigenlijke wijze van goedkoper maken van de dienstregeling. Er zijn voorbeelden bekend van dienstregelingritten van vaste kleine bussen die worden versterkt met een touringcar!
- **Onnodige kilometers:** uitgangspunt is dat een bus ieder uur op een bepaald tijdstip vertrekt. Als een rit heen en terug 50 minuten duurt, is de chauffeur mogelijk 10 minuten niet inzetbaar. De vervoerder streeft naar optimale benutting van die tijd. Optimaal kan op twee manieren worden uitgelegd: de reiziger wil een ideale verbinding, de vervoerder wil een maximale benutting van de werktijd van de chauffeur (de vaste kosten van een chauffeur zijn immers belangrijk hoger dan de variabele kosten per kilometer). Om de werktijd van de chauffeur optimaal te benutten is een omweg van 5 minuten nuttig: het leidt tot meer DRU (+10%) en een lagere kostprijs per DRU. De kans op het verwerven van de concessie neemt toe. Voor de reiziger wordt de rit onnodig verlengd.
- **Langere ritduur:** nog afgezien van eventuele onnodige omwegen kan een nieuwe dienstregeling meer DRU laten zien dan een vorige omdat de reistijd voor dezelfde ritten is verlengd. De toenemende verkeersdruk, en de toename van verkeersbelemmeringen kunnen geldige redenen zijn om rekening te houden met een langere reistijd. Wie naarstig op zoek is naar bevestiging van zijn vooroordeel dat marktwerking leidt tot meer waar voor minder geld laat zich hierdoor graag voor de gek houden: een verlen-

ging van de rit van 50 naar 53 minuten geeft dan immers een stijging van DRU van 6% zonder noemenswaardige kostenstijging.

Verkorting van de ritduur: verkorting van de ritduur kan ook leiden tot meer efficiency. De kosten per DRU worden voor een vervoerder ook bepaald door het aantal omlopen dat hij nodig heeft. Als een vervoerder erin slaagt om een bus eerder terug te laten keren zodat hij tijdig inzetbaar is voor de volgende omloop, heeft hij minder bussen nodig. Dat gebeurt door het zogenaamde 'strekken van ritten'. Zo'n efficiëntieverbetering is toe te juichen, als die inkorting van de route maar niet betekent dat plaatsen waar mogelijk passagiers opstappen worden gemeden. De verkorting van de rit moet in de praktijk wel mogelijk zijn en mag niet leiden tot oplopende vertragingen, totdat na een uitgevallen rit de draad van de dienstregeling weer kan worden opgepakt.

- **Vermenging met CVV en bedrijfsvervoer.** Het openbaar vervoer zoals dat in de dienstregeling wordt gepresenteerd blijkt ritten te bevatten die vroeger op een andere basis zijn uitgevoerd: collectief vraagafhankelijk vervoer, scholierenvervoer, en bedrijfsvervoer. Door dergelijke ritten in theorie toegankelijk te maken voor iedereen (stops met haltes) worden ze omgezet in openbaar vervoer, terwijl het nut voor de reiziger in de praktijk beperkt is. Wie gaat er nu 's ochtends om 07.00 uur naar DSM buiten degenen die er werken?
- **Tenslotte: theorie en praktijk.** Concessieverleners kiezen bij openbare aanbesteding voor de vervoerder die op papier de meeste DRU realiseert. Het is niet te controleren of de uiteindelijke dienstregeling overeenkomt met de beloftes in de inschrijving, want de inschrijvingen zijn niet openbaar. In het geval van Rivierenland kan de verliezende vervoerder Hermes na kennisneming van de dienstregeling van de nieuwe concessiehouder Arriva met geen mogelijkheid reconstrueren waarom de eigen aanbidding ten opzichte van die van Arriva zo slecht heeft gescoord. Integendeel, op de nieuwe dienstregeling was het nodige aan te merken (zie **Rivierenland**).
- Als er geen verschil is tussen de belofte in de inschrijving en de dienstregeling, is nog steeds niet zeker dat de dienstregeling in de praktijk ook wordt uitgevoerd. In de eerste plaats bestaat de indruk dat ondernemingen sturen op de toegestane rituitval. Verder kunnen bij overschrijding soms boetes worden opgelegd. Dat kan echter alleen als de concessiebeschikking die mogelijkheid biedt. Vaak zijn het dan nog geen adequate boetes (niet in overeenstemming met de daarmee te bereiken kostenbesparing, een malus wordt in veel gevallen door bedrijven ingecalculeerd). Voorwaarde is verder dat de concessieverlener in staat is te beoordelen of aan de verplichtingen wordt voldaan. Rituitval wordt immers door de ondernemingen geregistreerd. Kaderleden van FNV Bondgenoten hebben die informatie over rituitval in ieder geval niet kunnen achterhalen. Bedrijven beschouwen deze gegevens niet als openbare informatie. Uit ervaring weten de kaderleden echter dat het aantal uitgevallen ritten toeneemt door gebrek aan reservepersoneel en reservebussen.

Conclusie: Het is duidelijk dat een groot aantal mogelijke vertekeningen ertoe leidt dat een verhoging van het aantal DRU nog niet betekent dat de reiziger beter af is. Het gat tussen DRU op papier en de hoeveelheid vervoer voor de reiziger wordt groter door mat-ritten, minder buscapaciteit, onnodige ritverlenging, rijtijdverlenging en rituitval. De conclusie van Verkeer en Waterstaat dat openbare uitbesteding leidt tot meer waar voor minder geld, is dus op drijfzand gebouwd.

In het effectenonderzoek is geprobeerd het vraagstuk of reizigers daadwerkelijk beter af zijn in enkele openbaar aanbestede concessies te evalueren. Ook in die evaluaties wordt de werkelijke ontwikkeling van het openbaar vervoer geflatteerd, omdat FNV

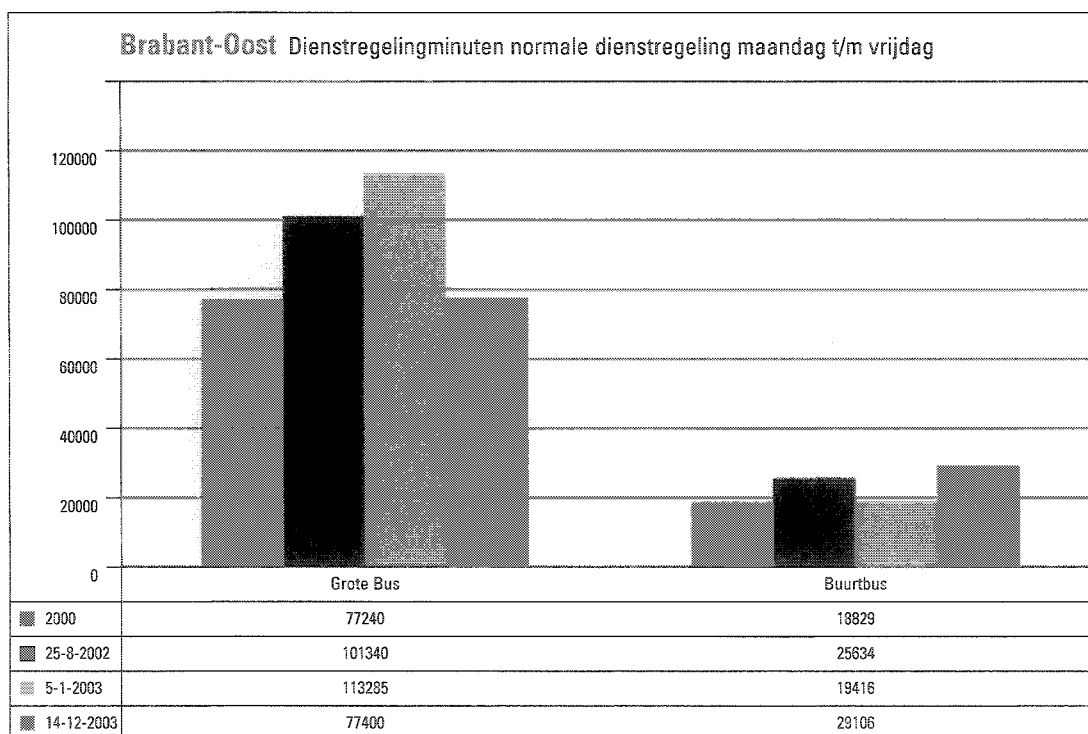
Bondgenoten niet altijd beschikt over de informatie die nodig is om de lucht (die op een van bovenstaande manieren in de dienstregeling is geblazen) weer te laten ontsnappen.

4.2.2 Brabant-Oost: 25-08 2002

De concessie Brabant-Oost is in 2001 openbaar aanbesteed en in die procedure behouden door de BBA. De concessie heeft een omvang van ca. € 12.5 miljoen, waarvan € 4.5 miljoen reizigersinkomsten en € 8 miljoen rijksbijdrage. Vanaf 25 augustus 2002 geldt de eerste dienstregeling van na de aanbesteding.

Niet lang voor de concessieverlening zijn de aandelen van BBA (die voor het grootste deel in handen waren van de provincie Brabant en gemeenten) overgenomen door Connex. In de besprekingen over de overname hebben de perspectieven op voortzetting van de concessie ongetwijfeld een rol gespeeld. Brabant West is onderhands verlengd, Brabant Oost is openbaar aanbesteed. Brabant West geldt als de winstgevende concessie, Brabant-Oost als de verliesgevende.

In de grafiek is de ontwikkeling van het aanbod van openbaar vervoer in Brabant-Oost uitgedrukt in dienstregelingminuten. De grafiek toont de ontwikkeling van het aantal dienstregelingminuten dat wordt gereden in de normale dienstregeling (dus buiten vakantieperioden) op de doordeweekse dagen.



Bij iedere nieuwe dienstregeling (augustus 2002 en januari 2003) komen er meer DRU voor **grote bussen** met uitzondering van de laatste: in december 2003 daalt het aantal DRU naar het niveau van 2000 (77400 Dienstregelingminuten). De daling is in de eerste plaats een antwoord op de bezuinigingen. De omvang van de daling van DRU met grote bussen op maandag tot en met vrijdag (32%) is echter veel groter dan de opgelegde bezuiniging. In dat jaar wordt namelijk ook een andere onjuistheid hersteld. Zoals gezegd levert West veel geld op, Oost niet. In overleg wordt besloten het voorzieningenniveau in Oost te verhogen door overheveling van geld uit West. Als in mei 2003 een nieuwe gedeputeerde aantreedt wordt de 'kelderconstructie' waarbij geld uit West wegleekt naar Oost beëindigd. In de jaren 2002 en 2003 wordt dus winst geboekt in DRU maar ten koste van de DRU in West.

Bij de laatste dienstregeling neemt het aantal DRU voor **buurtbussen** (vrijwilligerswerk)

weer fors toe. In januari 2003 vond er nog een omgekeerde beweging plaats: minder buurtbussen (terug naar niveau 2000), meer grote bussen. Op zondag rijden er geen buurtbussen.

Het totaal aantal DRU van grote bussen is na openbare aanbesteding dus ondanks de opleving direct na de aanbesteding niet toegenomen. Wel is zonder verlies van DRU in de normale dienstregeling op maandag tot en met vrijdag de financiële bezuiniging van 2003 verwerkt.

Het **aantal lijnen** gereden door grote bussen neemt af. Op meer lijnen worden buurtbussen ingezet. Reguliere lijnen worden dus omgezet in buurtbussen (gereden door vrijwilligers). De reizigerscijfers geven daarvoor geen aanleiding. Het gevolg is dat buurtbussen uitpuilen en dat er ritten plaatsvinden waarbij de buurtbus versterkt wordt met een ingehuurd toerbus (o.a. in Oss). De Inspectiedienst Verkeer en Waterstaat heeft er bovendien op gewezen dat de wettelijke bepalingen t.a.v. buurtbussen niet altijd door het bedrijf worden nageleefd. Het gaat dan om periodiek keuren van voertuigen, inrichtingseisen aan voertuigen en benodigde papieren van bestuurders.

In Brabant-Oost wordt de verhoging van productie bereikt door verdichting in de spits (vervanging versterkingsritten), hogere omloopsnelheden en minimalisering van buffer-tijden zodat de frequentie kan worden verhoogd. Die hogere frequentie kan alleen worden gerealiseerd door harder te rijden dan toegestaan is.

Er is een groot verschil tussen het aangeboden vervoer en het daadwerkelijk verrichte vervoer: dat blijkt uit uitvalpercentages die erg hoog zijn door het gebrek aan reservebussen en door personele onderbezetting.

De BBA is dochter van Connex Nederland. De moedermaatschappij heeft aan Connex Nederland € 25 miljoen geleend om de overname te financieren. Die schuld zou Connex Nederland inmiddels dankzij dividendbetalingen door BBA aan Connex (€ 25 miljoen) hebben kunnen aflossen.

De bezuiniging in 2004 leidt tot vermindering van de personeelsbezetting met 21 mensen. Dat gebeurt door het niet omzetten van contracten voor bepaalde tijd in contracten voor onbepaalde tijd. In een aantal gevallen is dat in strijd met toezeggingen.

Het 'succes' van de openbare aanbesteding in Brabant-Oost blijkt wel uit het besluit van de provincie (mede vanwege de bijstelling van de te ambitieuze doelstellingen voor verkeer en vervoer) om de optie van verlenging van 2 jaar in de concessie niet te lichten; dat wil zeggen dat al binnen 4 jaar na de eerste openbare aanbesteding het circus opnieuw van start gaat (begin 2005).

Conclusie: Brabant-Oost laat aanvankelijk een forse stijging van het aantal DRU zien. Het aantal DRU is wel geflatteerd, maar de invloed daarvan is onbekend. Wel bekend is dat het openbaar vervoer in Oost-Brabant is gesubsidieerd vanuit de concessie West-Brabant. De bezuinigingen leiden tot een forse reductie van het voorzieningenniveau. Groei van het aanbod wordt vooral veroorzaakt door het bovenmatig inzetten van klein materieel met vrijwilligers. De provincie is ook niet tevreden en wil al na vier jaar een nieuwe openbare aanbesteding.

4.2.3 BRU Noordwest: 15-12 2002

BRU Noordwest wordt in 2002 aanbesteed. De concessie wordt tot die tijd uitgevoerd door Connexxion. Vervoerders moeten hun aanbiedingen richten aan dezelfde persoon van onderzoeksbureau Berenschot, die in opdracht van Verkeer en Waterstaat vaststelt of marktwerking wel goed is voor het openbaar vervoer. Openbare aanbesteding is in elk geval goed voor Berenschot.

De subsidie voor de concessie heeft volgens het bestek een omvang van € 5.4 miljoen (prijspeil 2002), exclusief de nader vast te stellen subsidie voor het busplan Woerden. De totale waarde (incl. reizigersopbrengsten en SOV) bedraagt € 10.2 mln. Daar bovenop

komt de subsidie door de gemeente Woerden (ca. € 1.5 miljoen). Utrecht Noord West vraagt niet om nieuwe bussen, in tegenstelling tot veel andere pioniers op het gebied van openbare aanbesteding; er wordt gevraagd om een gemiddelde leeftijd van niet meer dan zeveneneenhalf jaar, met een maximum leeftijd van 16 jaar. De frequentie van de lijnen is minimaal één keer per uur. De OV-autoriteit wil minimaal het bestaande vervoer behouden, maar de keuze zal vallen op de aanbieder die meer frequenties biedt op alle lijnen. De concessie wordt verleend voor vier jaar met een optie van nog eens twee jaar. Direct zijn bij de concessie 207 fte betrokken, indirect 40. De personeelskosten worden door Connexxion in het bestek becijferd op € 10 miljoen. Op 8 juli wordt de concessie gegund aan BBA.

Het verlies van de concessie komt voor Connexxion als een verrassing. Voor aanwijzing van het personeel, tot die tijd onderdeel van de vestigingen in Nieuwegein, Uithoorn en Amstel 3 wordt **dubbele afspiegeling** toegepast. Het personeel wordt eerst ingedeeld in leeftijdsgroepen, iedere leeftijdsgroep levert een proportioneel deel van de chauffeurs die over moeten naar de BBA (en het GVV), en binnen de leeftijdscategorieën wordt het personeel ingedeeld in diensttijdgroepen die ieder weer een proportioneel deel van de over te plaatsen chauffeurs leveren. Chauffeurs weten niet exact de leeftijden en diensttijden van collega's, zodat velen van hen lange tijd in onzekerheid verkeren over de toekomst. In Utrecht Noordwest duurde dat van september tot november. De wijze van selectie van mensen is met toestemming van de bonden toegepast. Let wel: de toewijzing vond plaats toen er sprake was van een personeelstekort in de regio en problemen met betrekking tot de werkgelegenheid werden niet voorzien. Bonden kozen er in dit specifieke geval voor om ook de ervaringsjaren in de toewijzing te betrekken, waardoor de nieuwe vervoerder voldoende ervaren personeel in dienst zou hebben. In de praktijk blijkt het toewijzen van personeel aan concessies problematisch; zeker als vestigingen voor bepaalde concessies rijden.

Chauffeurs raken hun vestiging en hun collega's kwijt. Dat leidt voor de meeste tot meer reistijd (BBA opent een noodvestiging op Lage Weide, die in ieder geval voor de duur van deze concessie niet zal veranderen). Nieuwe mensen krijgen geen contract meer voor onbepaalde tijd. Voor bestaande mensen blijken er verschillen in arbeidsvoorwaarden met de BBA. BBA speelt even met de gedachte van een personeels-BV, maar laat die gedachte na de dreiging van een kort geding door de Ondernemingsraad van BBA varen. BBA past de mensen in op basis van de bij BBA gebruikelijke arbeidsvoorwaarden. Werknemers die altijd ingeroosterd werden voor 35 uur, hebben die mogelijkheid nu niet meer en krijgen een rooster voor 40 uur per week met arbeidstijdverkorting in dagen¹³. Mensen die al jarenlang uitsluitend werden ingezet in vroege of late dienst moeten nu weer rouleren. De wetbepaling dat individuele rechten niet mee over gaan, wreekt zich hier. Probleem is ook dat veel bestaande regelingen niet zwart op wit staan. Werknemers kiezen er vaak voor om het niet op de spits te drijven omdat ze geen slechte start bij hun nieuwe werkgever willen maken.

De chauffeurs zien dat in kleine concessies de mogelijkheden om aan deze voorkeuren tegemoet te komen minder zijn; daarentegen kunnen de chauffeurs autonoom opereren zodat minder overhead vereist is.

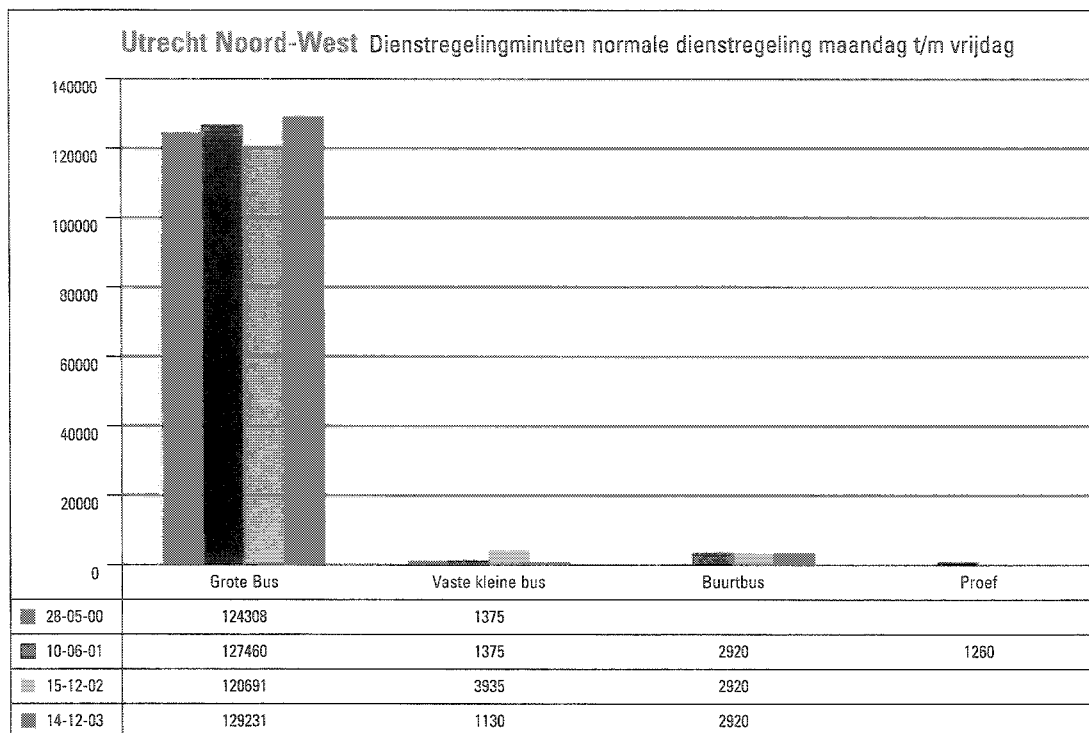
De provincie lijkt tevreden over de uitkomst van de concessie BRU Noordwest, hoewel de toegezegde lagevloerbussen maar mondjesmaat worden ingezet. Er rijden weliswaar bussen met een lage vloer en instap. Maar om kosten te besparen is na een aantal maanden in overleg met de provincie besloten om af te stappen van vaste bussen op vaste lijnen.

Is de reiziger wijzer geworden van deze operatie?

- * een opvallend gevolg van de beschikking is het knippen van buslijn 140, voorheen Utrecht- Haarlem, nu Utrecht-Uithoorn. In Uithoorn moeten de mensen overstappen

op Connexxion naar Haarlem. Als gevolg van files komt het met enige regelmaat voor dat reizigers de aansluiting missen, omdat de 'concullega' van Connexxion niet heeft (willen of) kunnen wachten.

- Uit de analyse van de dienstregeling (met correcties ¹⁵) blijkt dat na de aanbesteding in afwachting van de mogelijkheid voor een stadsdienst Woerden het aantal dienstregelingminuten (DRM) afneemt. Er is in 2002 een toename van DRM voor vaste kleine bussen omdat die tijdelijk de stadsdienst Woerden rijden. Pas in de dienstregeling voor 2004 wordt de stadsdienst met een grote bus ingepast. Het aantal DRM wordt groter dan in 2002 (voor aanbesteding) maar er is ook extra financiering voor de stadsdienst.



Voor de dienstregeling op zaterdagen en in de vakantiedienstregeling geldt een vergelijkbaar beeld:

Op zondag wordt slechts circa 7% van het aantal DRU op werkdagen gereden. Door een extra stadsdienst in Woerden stijgt dat percentage van 6.7% voor aanbesteding naar 7.1% in 2004.

In de dienstregelingen is nog geen bezuiniging verwerkt. De gesprekken met BRU NW worden in augustus 2004 opgestart. Hoewel de uitkomst in oktober 2004 nog niet vaststaat, is wel duidelijk dat het voorzieningenniveau evenredig met het percentage dat bezuinigd moet worden zal worden teruggebracht. De discussie gaat over de keuzes waar de klappen gaan vallen.

In november 2004 breekt onder de chauffeurs van BRU NW een wilde staking uit. Zij rijden niet langer omdat onder andere

- leidinggevend te veel pressie uitoefenen om in te vallen;
- de staat van onderhoud van het materieel veel te wensen overlaat;
- roosters om de haverklap worden gewijzigd zodat chauffeurs niet meer weten wanneer ze vrij zijn;
- er teveel uren worden ingeroosterd
- jaarcontracten niet worden verlengd in strijd met toezeggingen.

Pas na toezeggingen van de leiding wordt het werk hervat. Volgens de werknemers hebben de problemen te maken met openbare aanbesteding. De target is alleen haalbaar als fors op de kosten wordt bespaard. De werknemers vrezen in tegenstelling tot het management dat de concessieverlener geen gebruik zal maken van de optie om de concessie na 4 jaar met 2 jaar te verlengen.

Conclusie: de reiziger is van de overgang van de concessie niets wijzer geworden. Reizigers op de route naar Haarlem lopen een risico om hun aansluiting te missen. Voor het overige is de dienstregeling vrijwel gelijk aan de oude dienstregeling. In het eerste jaar na aanbesteding is het aanbod zelfs lager, pas als de stadsdienst Woerden operationeel wordt (februari 2004) neemt het aanbod OV in BRU NW weer toe. Maar dan is er ook extra financiering vanuit de gemeente Woerden. Het personeel moest afscheid nemen van oude collega's, moest naar een nieuwe standplaats met tijdelijke huisvesting (portocabins) en kreeg problemen om niet formeel geregelde arbeidsvoorwaarden te continueren.

4.2.4 Amersfoort: 15-12 2002

De concessie werd en wordt gereden door Connexxion. De bezuinigingen zijn in de geanalyseerde dienstregelingen nog niet zichtbaar. Deze worden pas verwerkt in de dienstregeling van december 2004.

In Amersfoort is Connexxion nadat het de concessie opnieuw kreeg gestart met het grootscheeps inzetten van vaste kleine bussen, waardoor passagiers regelmatig niet mee konden. "Te kleine bussen en passagiers die op de halte bleven staan, bepaalden het beeld." ¹⁶ De keuze voor vaste kleine bussen in het stadsvervoer is pas tijdens de contractbesprekingen tot stand gekomen. De concessie is verkregen op een inschrijving met grote bussen. De vaste kleine bussen worden gereden door een subcontractor. In dat geval is de taxi-Cao (met spiegelbepaling) van toepassing (zie daarvoor **Rivierenland**). Vervolgens gaat het helemaal mis. In de publiciteit krijgt Connexxion de zwarte piet en wordt de gemeente niet als boosdoener aangewezen:

"Misschien had Amersfoort er beter op moeten letten of de vervoerder wel een realistisch verhaal schetste. Maar hoe dan ook: uiteindelijk kon Amersfoort niet anders dan kiezen uit de vier opties die voor lagen. Een gevolg van de nieuwe procedure. Realistisch en doordacht of niet, zowel gemeente als busreizigers mogen van een vervoerder verwachten dat die beloftes nakomt. Zeker van een maatschappij die de Amersfoortse reiziger en vervoersmarkt door zijn jarenlange ervaring als de beste kent. Op verscheidene lijnen in de stad is het vernieuwde openbaar vervoer sinds half december weer prima voor elkaar. Maar waar het sindsdien hommeles was, ligt de oorzaak aan niets anders dan aan een vervoerder die zijn afspraak niet nakomt. Een vervoerder die er waarschijnlijk met schrik is achter gekomen dat hij zich van te voren heeft rijk gerekend en daardoor met een wat al te optimistisch plan is gekomen." ¹⁷

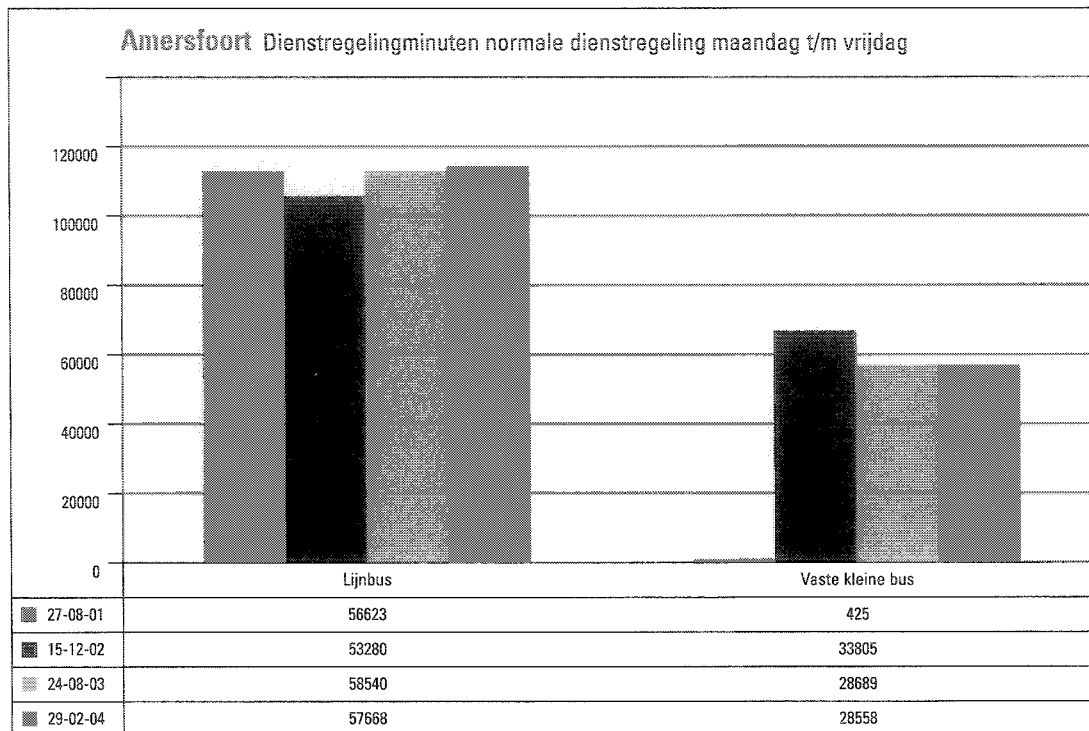
De verkeerswethouder dreigt op dat moment zelfs met de rechter en met opzegging van het contract.

Als de concessie wordt gegund aan Connexxion is de stemming nog enthousiast: het vervoer blijft bij dezelfde vervoerder maar gaat volledig op de schop:

"Een van de uitkomsten is dat binnen de bebouwde kom de afstand van woonhuis tot een bushalte straks niet meer dan 400 meter zal zijn. Daarmee worden de kwartiersdiensten flink uitgebreid. Vanaf eind dit jaar bestaan daarom meer overstapmogelijkheden" ¹⁸

Ook bij start van de nieuwe dienstregeling was de krant nog enthousiast: "De nieuwe methode levert op papier twee keer zoveel openbaar vervoer voor hetzelfde geld op." ¹⁹

Conclusie: Amersfoort laat in een notendop zien wat er mis kan gaan met openbare aanbesteding. Een overheid die denkt dankzij openbare aanbesteding veel meer waar voor haar geld te krijgen ("wie het onderste uit de kan wil"), een vervoerder die (op straffe van verlies van de concessie) de mogelijkheden van verbetering voor dezelfde prijs overschat en de onvermijdelijke gevolgen: frustratie en reizigersverlies.



4.2.5 Rivierenland: 1-1-2003.

De concessie Rivierenland is bij besluit van GS Gelderland van 16 Mei 2002 per 1 januari 2003 overgegaan van BBA en Hermes naar Arriva. De concessie heeft een omvang van € 6 miljoen, waarvan €1.5 miljoen reizigersopbrengsten. De duur van de concessie bedraagt zes jaar. Een belangrijk voordeel van Arriva is volgens de provincie dat aanzienlijk meer DRU worden geleverd. Tot de aanbesteding was Rivierenland voor Hermes een zwaar verliesgevende concessies.

Nadat de concessie aan Arriva is gegund, krijgt de zaak een hele nasleep. Op 8 juli bericht Hermes aan de Provincie dat Arriva minder personeel wil overnemen, terwijl de omvang van het bestand deel uitmaakte van de aanbestedingsprocedure. De provincie laat weten dat zij geen uitspraak gedaan heeft over de omvang van het personeel, maar deze wel door een accountant heeft laten controleren. Niettemin oordeelt de provincie dat Hermes het zelf met Arriva moet uitzoeken. De provincie Gelderland is niet bereid Arriva daaraan te houden, in tegenstelling tot Noord Holland en Alkmaar. Daar werd ARRIVA uitgesloten van mededinging juist omdat het niet bereid was het personeel over te nemen.

Hermes maakt tegen de beslissing om de concessie te gunnen aan Arriva bezwaar. In een brief van 18 juli wordt het bezwaar onderbouwd:

- gunningcriteria zijn niet-transparant, subjectief, en niet consistent;
- optellingen deugen niet;
- mogelijk stilstandtijd in (niet-gecontroleerde) DRU. (geen aansluitschema!);
- rapportcijfers voor implementatieplan en marktbewerkingsplan;
- het is onbekend hoeveel punten meer verkregen kunnen worden bij hoeveel 'meer dan minimaal vereist' op kwaliteit;

- SVN had niet mee mogen doen: gemeentelijke vervoerbedrijven zijn uitgesloten en SVN is dochter van HTM (33.33%), Novio (50%) en SV Dordrecht (16,67%), dat op zijn beurt weer een dochter van HTM is. Iedere aandeelhouder levert een bestuurder dus Hermes vindt dat HTM feitelijk directie voert;
- Arriva weigert personeel over te nemen. Er is dus een voorbehoud gemaakt en dan heeft Arriva geen recht op de concessie of de aanbidding wordt niet nagekomen en dan verliest Arriva het recht. Op 14 oktober 2002 wil Arriva van de 61.9 chauffeurs er slechts 53 overnemen. Van de negen indirecten wil Arriva er vijf alleen in Heerenveen tewerkstellen.

Eerst wordt het bezwaar niet behandeld omdat het niet tijdig zou zijn ingediend. Het College van Beroep voor het Bedrijfsleven moet worden ingeschakeld om de provincie te laten ingaan op de bezwaren maar dan zijn er al ruim zeven maanden voorbij en wordt de concessie al gereden door Arriva. Vergelijking van de werkelijkheid met de vraag in het bestek is dus mogelijk. Opmerkelijk is het aantal afwijkingen. Volgens Hermes wordt voor het snelnet meer geboden dan gevraagd, maar de toegevoegde waarde van die extra's zijn voor de reiziger zeer beperkt. Het regionet is minimaal, slechts op een beperkt aantal lijnen is meer geboden. Er is zoveel mogelijk getracht om "stilstanduren" dicht te rijden zonder te kijken naar logica, aansluitingen of patronen. De stadsdienst Culemborg is vervallen en de bediening van de Bommelerwaard en het land van Maas en Waal lijkt door de wijzigingen fors verslechterd door frequentieverlaging, slechte aansluitingen en onregelmatige dienstregeling.

ARRIVA kiest ervoor om een deel van het openbaar vervoeraanbod met taxibusjes uit te laten voeren.

*"Als gevolg hiervan heeft ARRIVA voor de exploitatie van het openbaar vervoer minder personeel nodig dan zij op basis van de opgaven van de betrokken vervoerbedrijven moet overnemen"*²⁰.

De provincie Gelderland wijst de kritiek op de dienstregeling van de hand. De provincie had verder tijdens de aanbestedingsprocedure geen aanleiding om aan te nemen dat personeel niet zou worden overgenomen. Ook al heeft dat even gespeeld, feit is dat personeel inmiddels is overgegaan²¹.

De provincie ziet in het verschil tussen bestek en dienstregeling geen bewijs van onzorgvuldigheid in de procedure maar wel een aanleiding om een boete op te leggen. De provincie kon van tevoren niet weten dat afgeweken zou worden van het bestek.

De commissie bezwaar- en beroepsschriften van de provincie Gelderland oordeelt uiteindelijk dat de bezwaren van Hermes niet gegrond zijn. Er mocht een dienstregeling worden ingeleverd, het verschil tussen Arriva en Hermes was erg groot (Hermes krijgt een 60% lagere score voor het aantal DRU dan Arriva), en SVN mocht volgens de wet meedoen.

Waarom kan Arriva zoveel meer DRU bieden dan Hermes?

Er worden veel meer DRU aangeboden door een combinatie van grote en vaste kleine bussen. De vaste kleine bussen worden gereden door taxiondernemingen. In de avonden en weekenduren worden hoofdzakelijk taxi's ingezet. De winst aan DRU zit dus in de omzetting van dure DRU naar goedkope DRU.

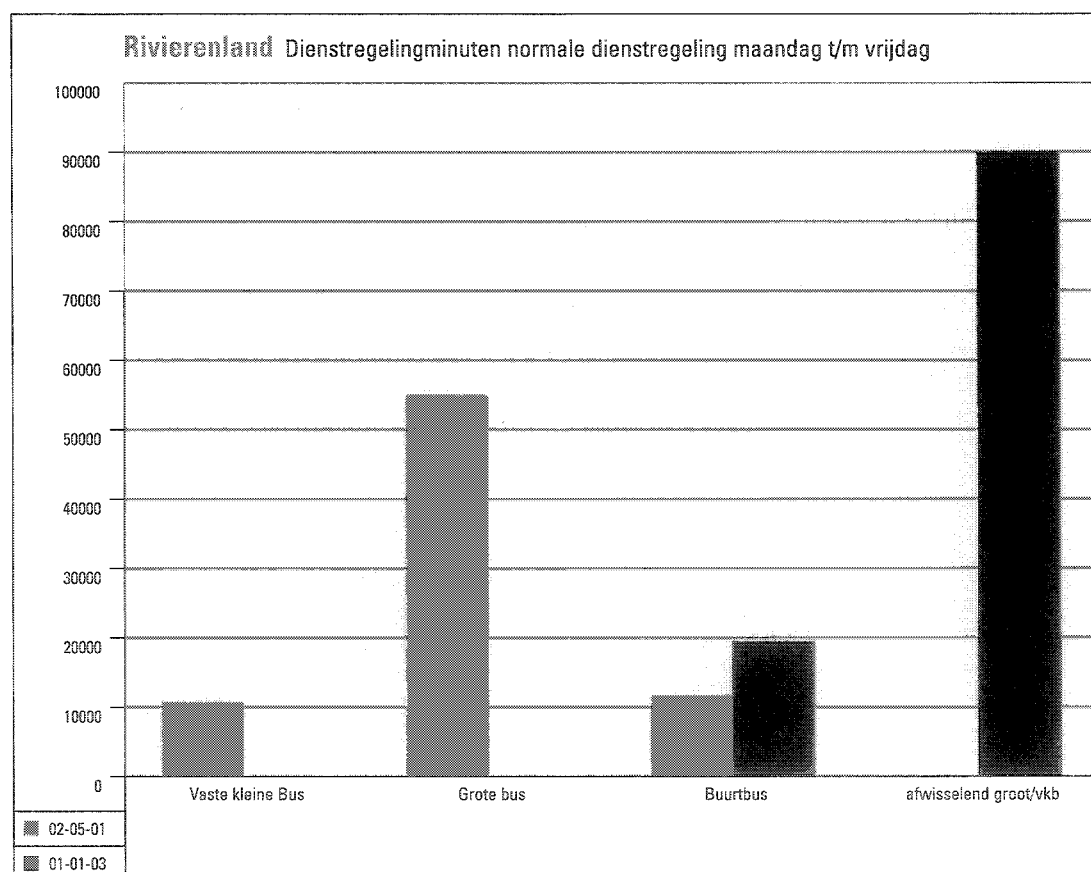
Inzetten van een taxionderneming betekent dat de werknemer wordt betaald volgens de taxi-CAO onder toepassing van de zogenaamde spiegelbepaling. Die schrijft voor dat werknemers die met een taxi openbaar vervoer verrichten worden gehonoreerd volgens een uurloon dat ligt tussen het uurloon op trede 3 en 4 van de Openbaar Vervoer CAO. De loonschaal voor chauffeurs in de CAO Openbaar Vervoer heeft 15 treden. Het niveau

van de hoogste loontrede bedraagt in 2004 € 11.90, bijna 14% meer dan het salaris volgens de spiegelbepaling in 2004.

De onregelmatigheidstoeslag in de taxi-CAO levert vanaf 19.00 uur tot de volgende ochtend 07.30 uur € 3.44 op per gereden uur. Dezelfde uren worden in de CAO OV beloond met € 4.11 extra (een verschil van bijna 20%). De vergoeding voor het rijden op zaterdag verschilt minder (ca. 10%), maar op zondag is het verschil weer meer dan 50%. Bovendien wordt een verschil in kosten veroorzaakt doordat de taxichauffeur alleen de gewerkte uren op deze manier betaald krijgt terwijl het uurloon aan chauffeurs in de CAO OV - vanzelfsprekend - ook geldt bij ziekte of betaald verlof.

Een van de belangrijkste gevolgen is dat de voor woon-werkverkeer belangrijke lijn 89 tussen Zaltbommel en Nijmegen (met goede aansluitingen op treinen) is geknipt in Druten. Reizigers moeten nu overstappen in Druten en hebben daar slechte aansluitingen. Verder is de rijtijd verlengd vanuit Druten richting Den Bosch. Die rit moet langs alle dorpen, maar een slechtere verbinding is het resultaat. Problemen met overstappen zijn ontstaan in Rossum (voor Zaltbommel) en in Hedel (Rossum - Den Bosch buiten de spits).

Uit het onderzoek van Berenschot blijkt dat de reizigersopbrengsten in Rivierenland met 11% dalen. De bezuiniging is in Rivierenland pas ingevoerd in de dienstregeling van 24 oktober 2004. Die is in deze beoordeling niet meegenomen. Het aantal DRU is door die bezuiniging met 5% gedaald. Ook hier geldt weer dat bezuinigingen na openbare aanbesteding één op één worden vertaald naar verlaging van het voorzieningenniveau.



Conclusie: Er worden weliswaar meer DRU geboden maar in een goedkope vorm en op momenten dat niet veel reizigers ervan profiteren. De groei zit voor een deel ook in buurtbussen (vrijwilligerswerk). Bezuinigingen één op één worden vertaald in verlaging van het voorzieningenniveau. De grote stijging van het aanbod op papier leidt niettemin tot een

verlies van 11% in de reizigersopbrengsten. Op sociaal gebied kiest Gelderland voor een politiek van laissez-faire: er staat wel in de wet dat personeel mee over moet, maar Gelderland beschouwt het niet als haar taak om naleving van de wet te bevorderen.

4.2.6 Drechtsteden-Alblasserwaard-Vijfheerenland: 1-1-2003

De concessie Drechtsteden-Alblasserwaard-Vijfheerenland wordt aanbesteed in 2002 en gegund aan Arriva per 01-01-2003. De concessie zat bij Connexxion en heeft volgens het bestek een omvang van € 6.5 miljoen, waarvan € 5.2 miljoen reizigersopbrengsten en € 1.3 miljoen SOV-gelden. De bijdrage van de overheid is ca. € 11 miljoen.

De aanbestedende overheid vraagt om een basispakket en een pluspakket. Het basispakket is kleiner dan de bestaande dienstregeling omdat CVV in de plaats komt van ritten met minder dan 8 mensen bezetting. Alleen als CVV niet doorgaat wordt de bijdrage voor de dienstregeling van de provincie verhoogd met € 250.000.

De mobiliteitsfunctie weegt voor de overheid zwaarder dan de sociale functie. De concessieverlener is bereid bij te dragen aan de meerkosten van aanschaf van duurder lage-vloermaterieel en aan de stalling, het beheer en het onderhoud van buurtbussen. Er gelden bonus/malus-vergoedingen als Arriva de beloftes van reizigersgroei op drie corridors wel of niet waarmaakt en de klanttevredenheid toe- of afneemt (+/- 175.000). Bij bezuinigingen van meer dan vijf procent zal opnieuw worden overlegd. Voorlopig heeft de provincie de bezuiniging zelf voor zijn rekening genomen.

De accountant onderschrijft de personeelsopgaf niet, onder meer omdat die niet gemotiveerd is en gebaseerd is op de normbezetting. Volgens Connexxion zijn 223,63 fte direct (€ 7,4 miljoen exclusief overwerk en OT) en 38,28 fte indirect (€ 1.7 miljoen) betrokken, totaal € 9 miljoen.

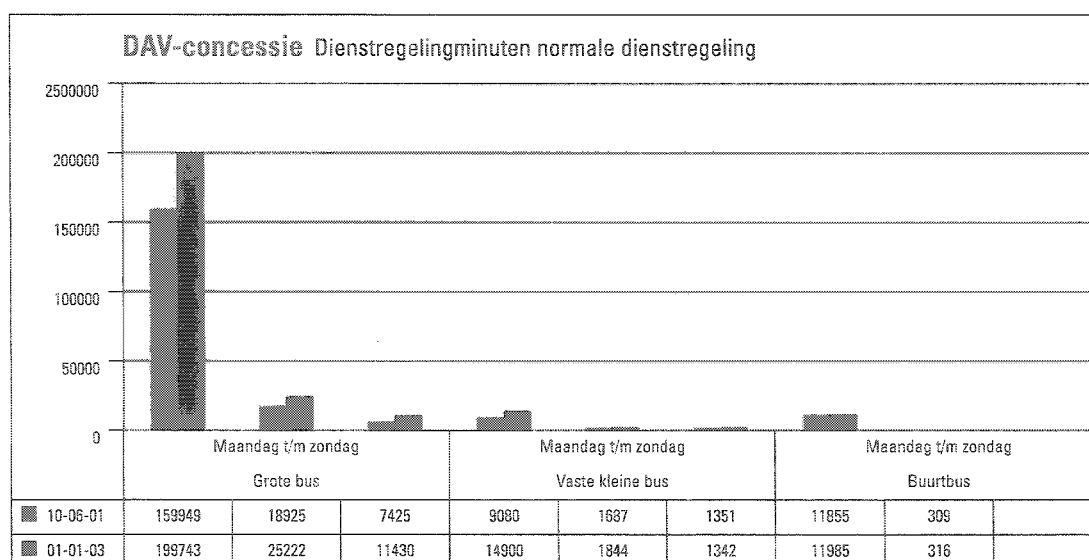
Arriva wint de concessie op prijs en op het aanbieden van nieuwe lage-vloerbussen. De provincie blijft opbrengstverantwoordelijk. Het volgende voorbeeld geeft aan waar dat toe kan leiden: Arriva rijdt vanaf Vianen naar Utrecht en terug door "Connexxion-gebied". Inmiddels heeft Connexxion daar zelf een rit Vianen-Utrecht georganiseerd. Nu rijden de bussen van Arriva en Connexxion achter elkaar halfvol naar Utrecht. Arriva heeft belang bij het produceren van de rit, niet bij de bezettingsgraad van de bus.

Het eerste half jaar na de overgang van de concessie zijn de lage-vloerbussen nog niet beschikbaar en wordt gereden met 'sloopbussen', afschrijving en rente spelen in die periode geen rol. De rituitval is zeer groot, volgens rapportages aan de OR soms meer dan 20%. Rituitval komt nog steeds voor, nu ten gevolge van het ontbreken van reservechauffeurs en reservematerieel.

In 2003 is er de eerste dienstregeling na de concessieovergang. Er verandert weinig, behoudens groei in de stadsdienst Sliedrecht (extra financiering voor een lijn naar een industrieterrein met maximaal 10 passagiers per dag) en groei van vervoer op de corridor naar Rotterdam (frequentieverhoging in de spits, ofwel vervanging versterkingsritten).

De winst in de DRU op maandag tot en met vrijdag is om verschillende redenen geflatteerd:

- Versterkingsritten worden dienstregelingen: Sliedrecht - Kralingse Zoom (daar rijdt de streekbus nu 3 minuten later dan de toerbus die de eerste rit als onderaannemer uitvoert) of de ringlijn Dordrecht - Papendrecht.
- vertragingstijden zijn in de dienstregeling verwerkt (bijv. de 114 heeft in de spits 47 minuten nodig tegen 44 buiten de spits (bijna 8% meer DRU). Vertragingstijden blijven in de dienstregeling ook al zijn ze niet meer nodig door verkeersoplossingen.
- voormalig invalidenvervoer (CVV) stopt nu ook voor passagiers (openbaar vervoer, oude lijn 151).



In 2004 komt de tweede dienstregeling na de concessieperiode. Die zou eerst december 2003 ingaan, daarna 4 januari 2004 en uiteindelijk werd het 29 februari 2004. Dan voert Arriva een grote efficiëncyslag door om de kosten te verlagen:

- Materiaalritten en versterkingsritten worden weer omgezet in dienstregelingritten. De oude dienstregelingrit (Rotterdam - Nieuw Lekkerland, gevolgd door een mat-rit van 40 minuten naar de nieuwe stalling) wordt Rotterdam - Ameide (5 minuten van nieuwe stalling). Het traject Nieuw Lekkerland - Ameide wordt normaal gesproken leeg gereden. Tegenover deze uitbreiding in DRU's staan veranderde vertrektijden waardoor de spreiding van de ritten in de spits slechter is geworden.
- Enkele (versterkings)ritten zijn in de tabel als zodanig opgenomen met een vertrektijd één of twee minuten later maar in de voetnoot wordt gemeld dat deze alleen de drukke maanden rijdt. Ook hier verandert voor de klant niets (de versterkingsrit reed altijd al) maar worden meer DRU gerealiseerd.
- Bussen gaan 5 minuten na elkaar rijden en dan 40 minuten niet (in plaats van ieder kwartier) om beter te passen in de werkroosters. Het personeel wordt zodanig ingeroosterd dat er geen stilstandtijden komen buiten de standplaats. Stilstand op standplaats is pauze (voor rekening chauffeur), stilstand onderweg is werken (voor rekening werkgever). Als gevolg daarvan moet vaker van chauffeur gewisseld worden. Bovendien zullen chauffeurs - nu de pauze voor eigen rekening is - niet geneigd zijn eventuele vertragingen in mindering te brengen op de pauze waarop ze recht hebben. Stilstandtijden onderweg zijn soms ook noodzakelijke buffers voor het realiseren van de dienstregeling. Het aantal klachten van passagiers (vooral over de snelle opvolging van ritten en dan een hele tijd niets) neemt in 2004 sterk toe.

Passagiers worden slechter geïnformeerd. Allereerst moeten ze tegenwoordig € 4,- betalen voor een dienstregeling, terwijl ze voorheen gratis lijnfolders kregen. De busboekjes zijn tot dusver steeds te laat beschikbaar en de wijzigingen zijn niet opgenomen in het busboekje. Een verlenging van de rit Papendrecht - Alblasserdam komt niet in de dienstregeling, wel in het rooster van de chauffeur. Arriva biedt daar extra vervoer maar de reiziger is er niet van op de hoogte. Andere aangekondigde ritten zoals de ringlijnen Dordrecht, Zwijndrecht, Hendrik Ido Ambacht, Alblasserdam, Papendrecht en Dordrecht komen nooit van de grond.

De inzet van kleinschalig vervoer is toegenomen. Dat gebeurt over het algemeen op de rustige tijden, maar ook op de dijk tussen Zwijndrecht en Hendrik Ido Ambacht waar regelmatig mensen niet mee kunnen omdat de 8-persoonsbus te vol is. De grote bus die daar reed is ingezet om door de Volkerlanden te rijden, waar bijna nooit iemand instapt.

De keuze lijkt meer ingegeven door roostertechnische overwegingen dan door vervoerskundige overwegingen.

De overgang van personeel heeft in het DAV-gebied niet tot problemen geleid. Al het personeel van de stallingen ging over. Sliedrecht is gesloten, maar het personeel (180 van de 270) is vrijwillig op andere standplaatsen terecht gekomen. Soms is personeel vrijwillig verplaatst naar het Westen om ruimte te maken voor de “overs” in Rivierenland die Arriva eerst niet wilde overnemen (zie Rivierenland). Voor die mensen moest FNV Bondgenoten naar de rechter om het recht op een kilometervergoeding bevestigd te krijgen. Aan opleidingen voor het personeel wordt niets meer gedaan. Zelfs bij de verwerving van de concessie is niet meer dan een korte instructie over de procedures bij Arriva gegeven. Inmiddels is het personeelsbestand van vaste medewerkers gedaald naar ongeveer 80% van de behoefte. Dat is ruim beneden de norm in de CAO (95%). Niemand wordt nog in dienst genomen met een vast contract, tijdelijke medewerkers en uitzendkrachten vullen het gat. Op 9 januari 2005 –als de dienstregeling 2005 in gaat zal een aantal van hen weer verdwijnen. Bovendien hoopt Arriva grote aantallen chauffeurs te herplaatsen die elders (GGD-concessie) boventallig worden.

Conclusie: De ervaringen in het DAV-gebied laten zien dat op het aantal DRU op papier nog het nodige valt aan te merken (verkapte dienstregelingritten, verkapte matrikken). Ook op de kwaliteit van de dienstregeling valt veel af te dingen. Bussen die vlak achter elkaar gaan rijden en dan 3 kwartier niet, etc. Ondanks een stijging van het aantal DRU is er niet of slechts in de corridor op Rotterdam sprake van verbetering.

4.2.7 MTI in Oss en Hoogeveen/Meppel

MTI krijgt in Oss van de provincie in 2001 een vergunning van 4 jaar op grond van een experimentele status die door het ministerie van Verkeer en Waterstaat aan MTI is toegekend. Daardoor is een openbare aanbesteding volgens de gedeputeerde niet nodig. De provincie koopt de nog lopende vergunning tot 31 december 2001 van BBA af. MTI wordt concessiehouder in Oss met een omzet van € 1.3 miljoen. De gedeputeerde is enthousiast. “Ik ben geen gedeputeerde van lege bussen”, zo motiveert hij in het Brabants Dagblad zijn besluit. Hij is het “beu om jaarlijks € 2 miljoen gemeenschapsgeld te blijven steken in deze stadsdienst ‘waar vrijwel niemand gebruik van maakt’.”²² En over MTI: “Dit bedrijf heeft een vervoersconcept dat volledig is afgestemd op de wensen van de klant”. Echter direct na de start in Oss bleek dat MTI niet over de vereiste vergunningen beschikte. Ruim twee jaar later is Oss de stad van de ‘verdwenen’ bussen.

Later gaat MTI ook in onderaanneming van Arriva rijden in Hoogeveen/Meppel. MTI is een bedrijf dat niet beschikt over noemenswaardige activa. Maar de ‘kredietwaardigheid’ is vastgesteld door de accountant van de gemeente. Volgens de accountant is er sprake van een bedrijfskapitaal dat voldoet aan de eis in artikel 25 van het besluit Personenvervoer (gebaseerd op richtlijn 96/26/EG): € 4.991,58 per bus met een minimum van € 36.302,94.

De case MTI toont aan dat de drempel te laag is of dat het gebrek aan voorschriften voor toetsing van die bepaling zich wrekt. De andere eisen aan vervoerders (vakbekwaamheid en betrouwbaarheid) blijken bij een nieuwe onderneming als MTI onvoldoende getoetst te zijn waardoor MTI onbelemmerd zijn gang kon gaan. De gestelde eisen blijken in de praktijk ontoereikend te zijn.

MTI reed weliswaar met grote bussen maar leefde de CAO Openbaar Vervoer niet na. Dat is door FNV Bondgenoten aan de orde gesteld maar vanwege het ontbreken van een algemeen verbindend verklaarde CAO kon naleving niet direct juridisch worden afgedwongen. Toen de algemeen verbindend verklaring afkwam werd de vordering van FNV Bondgenoten in kort geding toegewezen.

Bij de concessietoewijzing in Oss aan MTI wilden personeelsleden van BBA begrijpelijkerwijs niet over. Ze zijn uiteindelijk bij BBA gebleven. Dit feit bepaalde mede de hoogte van de afkoopsom voor de concessie die de provincie aan de BBA betaalde. Bij de uitbesteding van Hoogeveen/Meppel door Arriva wilden de mensen van Arriva in Hoogeveen/ Meppel evenmin over, zeker nu inmiddels vast stond dat bij MTI de CAO niet werd nageleefd. De uitbesteding van Arriva aan MTI heeft een financiële motivatie: Arriva zegt zelf voor dat bedrag niet te kunnen rijden. De provincie Drente accepteert zonder slag of stoot dat het bedrijf achteraf over de gemaakte afspraken gaat 'terugonderhandelen'. MTI baseerde zich bij de inschrijvingen op verwachtingen van groei van reizigersaantallen. Het onderzoek Berenschot toont al aan dat de reizigersopbrengsten in aanbestede concessie minstens zo hard dalen als bij niet-aanbestede concessies. De provincie Brabant betaalde aan MTI echter 'voorschotten' op basis van verwachtingen. Toen de provincie in april stopte met betalen omdat tot en met maart teveel was betaald, raakte MTI acuut in betalingsproblemen. Nog diezelfde maand haalde de leasemaatschappij de bussen terug. De OV-autoriteit voor Oss had de twijfelachtige eer de eerste te zijn die had bereikt dat een stad verstoken was van openbaar vervoer.

In de dagen voor het zover kwam, hebben alle partijen koortsachtig onderhandeld. Toen duidelijk werd dat MTI faillissement moest gaan aanvragen deden BBA en Connexxion een aanbod om te gaan rijden in Oss. De provincie Brabant nam het aanbod niet aan uit angst dat de consequenties van 'overgang onderneming' bij haar terecht zouden komen, waaronder de personele paragraaf in artikel 37 van de Wet Personenvervoer. Ook enkele voorstellen van FNV Bondgenoten om het vervoer op tijdelijke basis te continueren werden niet geaccepteerd. Zelfs een overdracht van concessie op grond van artikel 41 WP2000 aan BBA (de Drenthe variant) werd door de provincie genegeerd. Brabant wilde niets totdat het faillissement was geregeld!

Al snel gingen de geruchten dat Brabant de concessie op voorhand beloofd had aan Maaskant Reizen. De overeenkomst met Maaskant volgt dan ook direct op het faillissement: Maaskant zegt toe de CAO OV te zullen naleven maar FNV Bondgenoten betwijfelt dit: de VUT en (pre)pensioenpremies worden immers nog steeds niet afgedragen. Daarnaast heeft Maaskant met toestemming van de provincie slechts een deel van het personeel mee overgenomen. Hoeveel is aanvankelijk niet bekend maar dat wordt begin juni duidelijk: de concessie van 34.600 DRU met 26 chauffeurs wordt teruggebracht naar 16.000 DRU met acht chauffeurs (plus nog eventueel twee). De overhead wordt van vier fte naar één fte teruggebracht. Overigens rijdt Maaskant tot op de dag van vandaag met medeweten van de gedeputeerde slechts pakweg 12.000 DRU in plaats van de contractueel vastgelegde 16.000 DRU.

Maaskant rijdt de concessie voor een jaar (volgens artikel 19.2). Het proces van gunning is niet tot stand gekomen na openbare aanbesteding maar ook niet transparant: inzage in het contract van de provincie met Maaskant moet door FNV Bondgenoten met een beroep op de WOB worden afgedwongen! Overname van het MTI-personeel door Maaskant kan door FNV Bondgenoten ook juridisch niet worden afgedwongen.

In Hoogeveen/Meppel wordt op basis van artikel 41 een paar dagen voor het faillissement de concessie overgedragen aan de BBA. Een dergelijke overdracht mag alleen geweigerd als de nieuwe eigenaar niet aan de eisen voldoet. De BBA wilde niet geconfronteerd worden met verplichtingen van MTI daterend van voor de overname, zodat de provincie Drente uiteindelijk de salarissen van april voor haar rekening nam. De werknemers leverden hun vakantierechten tot en met april in. FNV Bondgenoten vrijwaarde de BBA van claims onder druk van de werknemers die liever in zee gingen met de BBA dan nog langer in onzekerheid te moeten verkeren.

Hoewel de onvrede bij andere vervoerders over de gang van zaken in vooral Brabant groot is, is hun mogelijkheid om recht te halen gering. Ook in de concessie Rivierland zei de provincie Gelderland dat er 60% verschil zat tussen Hermes en Arriva in aantal

DRU in de offerte, terwijl in de werkelijkheid niets van een dergelijk verschil blijkt. De offerte is kennelijk niet bindend, er wordt volop over onderhandeld. De rechter kon in die case Rivierenland wel leven met de motivatie op basis van offertes. Autoriteiten mogen op basis van offertes kiezen, terwijl de werkelijkheid anders wordt. In de MTI case blijkt dat eens te meer. Eerst doet Arriva niet wat het belooft, dan MTI, en vervolgens doet Maaskant in Oss hetzelfde.

Andere bedrijven zien het knarsetandend gebeuren maar hebben geen mogelijkheden. Daar komt nog bij dat vervoerders geen ruzie willen met de concessieverlener: de vijand van vandaag moet weer de vriend van morgen worden.

4.3 Overige aspecten

De besproken cases laten zien dat de reiziger in deze concessies niet of nauwelijks is opgeschoten met openbare aanbesteding. Als er al sprake is van meer aanbod wordt dat gefinancierd uit andere concessies (Brabant-Oost), of gerealiseerd door een overdreven inzet van klein materieel (Amersfoort en Rivierenland) met goedkope chauffeurs (taxi-CAO) en buurtbussen (vrijwilligerswerk). Hoe de reiziger dat waardeert blijkt uit de ontwikkeling van de reizigersopbrengsten: “de reiziger wordt de bus uit gejaagd”²³. Dat gebeurt op een moment dat bezuinigingen nog niet eens zijn gerealiseerd. Die bezuinigingen kunnen volgens NEA tot geen andere resultaten leiden dan dat het voorzieningenniveau meer dan evenredig wordt teruggebracht. In Brabant-Oost, Utrecht Noordwest, DAV en Amersfoort is dat nu gebeurd of gaat dat gebeuren. Voorbeelden zoals in Limburg waar onderhands is gegund en waar de bezuiniging is gerealiseerd zonder dat het voorzieningenniveau is verminderd, zijn in de onderzochte cases niet te vinden.

Niet alleen bezuinigingen hebben gevolgen voor het voorzieningenniveau, het openbaar vervoer moet het ook stellen met minder geld voor aanbod omdat het geld opgaat aan andere zaken. Openbare aanbesteding leidt tot een forse groei van bijkomende kosten:

- de groei van de Openbaar Vervoer Bureaus bij overheden (die in tegenstelling tot de bedoeling van de wet Personenvervoer de ontwikkelfunctie van het openbaar vervoer naar zich toe trekken). Het aantal fte dat in de provincie Limburg betrokken is bij de ontwikkeling van Openbaar Vervoer overtreft het aantal fte dat voorheen bij Hermes betrokken was vele malen. Hetzelfde is van toepassing op de concessie Groningen provincie en stad en Drente (GGD).
- Het openbaar vervoer is een groeimarkt voor adviseurs en juristen. De helft van de concessies die over gaan naar een nieuwe concessiehouder leidt volgens Berenschot tot juridische procedures. Na overgang volgen de procedures van ondernemingsraden en vakorganisaties omdat de wet Personenvervoer wel intenties vastlegt maar geen wegen waarlangs die intenties kunnen worden gerealiseerd. Aan advieskosten wordt jaarlijks naar schatting minima al € 10 miljoen besteed, aan juridische kosten minmaal het dubbele.
- Tenslotte worden binnen de bedrijven steeds meer middelen besteed aan de voorbereiding van tenders. Voorzover overheden de ontwikkelfunctie voor hun rekening nemen en voornamelijk selecteren op prijs kunnen de tenderteams niet anders dan voor hun onderneming creatief zijn in de schepping van DRU en het zoeken van mogelijkheden om tegen lagere autokosten (kleine bussen) of personeelskosten (CAO-overtreding of CAO-dumping) de tot dan toe geleverde prestatie te verbeteren. De kosten van medewerkers die full-time bezig zijn om voor de grote vervoerders concessies te verwerven, zijn weer niet beschikbaar voor de operatie waar de reiziger behoefte aan heeft. De kosten voor het voorbereiden van de inschrijving op een concessie worden in bedrijven geraamd op € 100.000 per concessie.
- Soms kan worden gescoord bij openbare aanbesteding op de “kwaliteit van de dienstverlening; de belangrijkste component hierbij is het rijdend personeel. Iedere vervoerder schrijft hier in de offerte een fantastisch betoog over het personeel. Feit is echter dat het personeel over gaat van de zittende naar de nieuwe vervoerder.” Deze conclusie trekt het bedrijf Connexxion in zijn eigen evaluatie.²⁴

5 De sociale gevolgen van openbare aanbesteding

5.1 Inleiding

Berenschot concludeert over de sociale gevolgen van openbare aanbesteding:²⁵

- de werkgelegenheid onder direct personeel is gedaald door optimalisering en is verschoven richting kleinschalig vervoer onder de taxi-CAO.
- de werkgelegenheid onder indirect personeel is afgenomen door meer efficiency.
- problemen met de naleving van de CAO doen zich alleen voor bij MTL.
- de CAO taxi heeft zijn intrede gedaan in het OV.

Elders²⁶ concludeert Berenschot dat het verkrijgen van informatie van de zittende vervoerder over personeel een van de belangrijkste knelpunten vormt. De verplichte overname van "overtollig" direct en indirect personeel loopt niet overal goed. De spelregels zijn onduidelijk en geven ruimte voor interpretatie en te hoge schattingen. De aanbeveling is dan ook om tot duidelijke en toetsbare spelregels te komen.

Tenslotte wordt gewezen op het probleem dat er is voor het personeel als de concessie aan een ander gegund is en er nog geen duidelijkheid is over wie overgaan en onder welke voorwaarden.

In het onderstaande gaan we op deze problemen in.

De wet Personenvervoer regelt in artikel 37 lid 1 dat mensen die direct en indirect ten behoeve van de concessie werken met behoud van arbeidsvoorwaarden mee overgaan. Dit ogenschijnlijk eenvoudige principe leidt in de praktijk tot een groot aantal problemen:

- een lange periode van onzekerheid;
- het aantal klopt niet;
- er gaan verkeerde mensen over;
- er zijn andere betrokkenen dan die bij de bestaande vervoerder;
- verschillen in arbeidsvoorwaarden;
- individuele afspraken;
- werkzekerheid;
- loyaliteit aan bedrijf;
- problemen rondom de VUT- en (pre)pensioenvoorzieningen;
- concurrentie in de sector.

5.2 Lange periode van onzekerheid

Vanwege de verschillende methoden die bedrijven toepassen om mensen aan te wijzen die behoren bij een concessie (zowel direct als indirect) weten werknemers na een concessiewisseling niet of ze mogen blijven bij hun bedrijf of moeten overgaan naar een nieuwe eigenaar.

5.3 Het aantal klopt niet

Berenschot komt tot de conclusie dat bedrijven de neiging hebben om het aantal betrokkenen te hoog voor te stellen. Verlies van de concessie leidt dan tot vermindering van de boventalligheid van de ondernemingen. Soms ontbreekt zelfs een goedkeurende accountantsverklaring (DAV)!

Een extra probleem wordt veroorzaakt door het uitbestede werk aan derden. Kan personeel worden toegerekend aan de concessie als een deel van de concessie is uitbesteed aan derden?

Er zijn voorbeelden dat de verliezende vervoerder eigen personeel ook voor het deel dat is uitbesteed toerekende aan een concessie (de onduidelijkheid rondom de personeelsopgave leent zich dus uitermate goed voor het strategisch handelen van bedrijven).

De meeste vervoerbedrijven besteden een deel van het werk in de concessie uit aan andere onderdelen van het concern (bijv. de BV Onderhoud, TSN bij Connexxion) of aan derden (versterkingsritten, moeilijk inpasbare ritten). Er zijn rechterlijke uitspraken die

ondersteunen dat personeel dat bij een concessie is betrokken door onderlinge dienstverlening binnen een concern mag worden meegenomen in de personeelsopgaaf. Connexxion kan om die reden in de opgaaf ook een evenredig deel van het personeel werkzaam in de technische dienst (BV TSN) betrekken.

Bij de overgang van de concessie Veluwe naar BBA lijkt in plaats van de wettelijk voorgeschreven overgang van TD-personeel een contract tot stand te komen waarbij BBA zich verplicht de bussen door TSN te laten onderhouden. Overgang van TD-personeel is dan niet nodig. Het contract tussen BBA en Connexxion is gelijk aan de duur van de concessie.

Na afloop van die concessie is denkbaar dat een derde met de concessie aan de haal gaat die zich baseert op een personeelsopgaaf waar het personeel van TSN geen deel van uitmaakt. Er is geen rechtvaardiging voor de rechtsongelijkheid van TD'ers die omdat ze deel uitmaken van het concern van de bestaande vervoerder wel beschermd zijn, terwijl TD'ers die werken op basis van een duurzaam contract van hun onderneming ten behoeve van de bestaande vervoerder dat niet zijn.

Gebruikelijk is dat personeel van derden (dienstverleners van buiten het concern) niet wordt meegenomen in de personeelsopgaaf.

Uitgangspunt bij de Wet Personenvervoer was en moet zijn dat werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden van personeel behorend bij de concessie door openbare aanbesteding geen gevaar lopen (uitgangspunt is het behoud van rechten). Dat moet niet alleen gelden voor personeel binnen het concern, maar ook voor personeel dat in dienst is van derden en via uitbesteding betrokken bij de concessie. Dat kan op twee manieren:

- zij treden in dienst van de nieuwe vervoerder
- de nieuwe vervoerder respecteert het samenwerkingsverband dat de oude vervoerder had met de derde

5.4 Er gaan verkeerde mensen over

Als het aantal deugt, is de volgende vraag welke werknemers behoren tot de categorie die mee overgaat. Die vaststelling kan op verschillende manieren gebeuren en dus kan de vervoerder trachten te bewerkstelligen dat werknemers worden behouden of worden opgevoerd om mee over te gaan. Er kunnen verschillende motieven zijn waarom een werkgever sommige werknemers liever kwijt wil dan andere. Meestal zijn dat dezelfde redenen waarom een nieuwe werkgever sommige werknemers liever niet krijgt dan andere. De regelgeving in het personenvervoer zou de voorwaarden moeten scheppen dat noch de nieuwe vervoerder noch de bestaande vervoerder wordt benadeeld.

Zo is LIFO om die reden niet gewenst. Het zou de nieuwe concessiehouder opzadelen met ouder personeel. Die mogelijkheid moet niet langer worden toegestaan.

Daarom wordt vaak afspiegeling toegepast: LIFO binnen leeftijdscategorieën. De samenstelling van het personeelsbestand dat overgaat naar de nieuwe concessiehouder lijkt dan op de samenstelling van het personeelsbestand dat blijft.

Bij vestigingen die voor meerdere concessies rijden, is het toewijzen van personeel ontzettend gecompliceerd. Los van de vraag wie op basis van het LIFO en afspiegelingsprincipe mee overgaat, moet dan ook nog vastgesteld kunnen worden wie wel en wie niet voor een bepaalde concessie rijdt. De vraag wie direct ten behoeve van de concessie werkzaam is, blijkt uitermate moeilijk te beantwoorden. Bedrijven neigen er naar om het aandeel dat een vestiging voor een stalling rijdt leidraad te laten zijn voor de toewijzing. Op individueel niveau kan dit verkeerd uitpakken.

LIFO en afspiegeling worden toegepast op een groep uitwisselbare functies. Een groep buschauffeurs in een vestiging wordt gezien als een groep uitwisselbare functies, ook al vormt de verloren concessie maar een deel van het werk. Tot dusver is gebruikelijk dat op een evenredig deel van de chauffeurs in een stalling de boventaligheidscriteria worden

toegepast. Bij de overgang van Utrecht Noord West van Connexxion naar BBA moesten in Hoofddorp (Connexxion) 6 van de 140 chauffeurs naar BBA. Daar zaten chauffeurs bij die nooit in Utrecht Noord-West hadden gereden. Chauffeurs die al tientallen jaren een streekdienst deden, moesten mee met een verloren stadconcessie en andersom.

Utrecht Noord West was een bijzondere concessiewisseling omdat de oude concessie Connexxion verdeeld werd over BBA en het stadvervoer in Utrecht (GVU). In het rapport is alleen de eerste uitgebreid aan de orde geweest. Maar voor de werknemers betekende het dat het eerst onduidelijk was of ze boventallig waren en nadat dat was opgelost, werd het onduidelijk naar welke nieuwe concessiehouder zij over moesten.

5.5 Verschillen in arbeidsvoorwaarden

In de Wet Personenvervoer is bepaald dat werknemers overgaan met behoud van arbeidsvoorwaarden. Zolang die arbeidsvoorwaarden bepaald zijn in een landelijk algemeen verbindend verklaarde CAO is er geen probleem. Er ontstaat wel een probleem als algemeen verbindend verklaring op zich laat wachten (of zelfs niet afkomt) en als een toenemend deel van de arbeidsvoorwaarden niet in de CAO is geregeld. Over het deel dat niet in de landelijke CAO OV is geregeld, ontstaan geregeld problemen bij overgang van de concessie.

Bij overgang van personeel is het behoud van individuele afspraken niet in de Wet Personenvervoer of Besluit Personenvervoer geregeld, terwijl dat voor werknemers die in Nederland overgaan naar een andere onderneming volgens de Wet Overgang Ondernemingen wel is geregeld. De bescherming op dit terrein is in de Wet Personenvervoer slechter geregeld.

Veel afspraken worden gemaakt door ondernemingsraden. Nu al wordt aan de ondernemingsraden ruime bevoegdheden toegekend op het gebied van:

- arbeidstijden art. 19;
- ziekteverzuim art. 52;
- vakantieregeling art. 61;
- verrekening afrekenverschillen art. 74;
- instemming bedrijfsgeneeskundige en –psychologische begeleiding art. 88;
- ontheffing CAO-bepalingen art. 92;
- regeling vrijwillig verrichten Besloten Busvervoer art. 93;
- privacyreglement art. 97.

Wanneer als gevolg van decentralisatie op deze onderdelen verschillen ontstaan tussen de bestaande vervoerder en de toekomstige vervoerder is de uitkomst van de onderhandelingen onzeker.

Daarnaast is het risico dat bij de nieuwe concessiehouder ingeleverd wordt op arbeidsvoorwaarden groter als deze niet valt onder een algemeen verbindend verklaarde CAO. In de meest in aanmerking komende alternatieve CAO's (Besloten Busvervoer en Taxi) zijn weliswaar voorwaarden gesteld aan de toepassing op OV maar deze zijn onvoldoende om concurrentie op arbeidsvoorwaarden te vermijden (zie **Rivierenland**).

5.6 Individuele afspraken

Volgens de CAO kunnen individueel betere arbeidsvoorwaarden worden overeengekomen op het terrein van verlof. Daarnaast kunnen werknemers afspraken maken die in de CAO niet geregeld zijn. Op dit moment zijn vervoerders niet verplicht inzicht te verstrekken in aantal en betekenis van individuele afspraken met mensen die deel uitmaken van de populatie die is betrokken bij de concessie. Chauffeurs die altijd late dienst reden, moeten bij de nieuwe vervoerder mee gaan rouleren, mensen die altijd 36 uur werken moeten nu 40 uur gaan werken in ruil voor ATV-dagen, etc. De opsplitsing van het openbaar vervoer in

steeds kleinere concessies versterkt de onmogelijkheid om na overgang van concessie afwijkende afspraken te honoreren (kleinere populatie chauffeurs).

5.7 Werkzekerheid

Vaste dienstverbanden komen in het openbaar vervoer steeds minder voor. Werknemers komen in dienst op contracten voor bepaalde tijd en moeten vertrekken omdat ze anders vast in vaste dienst komen. Er wordt meer gebruikgemaakt van uitzendkrachten en er wordt steeds meer uitbesteed aan taxibedrijven of toerbedrijven. Bestekken schrijven niet voor dat werk verricht moet worden onder de CAO Openbaar Vervoer.

Vooraf de werkzekerheid van indirect personeel is onzeker. De nieuwe vervoerder zegt in veel gevallen geen werk te hebben voor indirect personeel. Ze kennen de functie niet of zeggen personeel niet nodig te hebben.

5.8 Medezeggenschap

Naarmate concessies kleiner worden en gewonnen kunnen worden door kleinere bedrijven komen werknemers van een situatie waarin hun belangen in een OR worden vertegenwoordigd terecht bij bedrijven waar geen gekozen werknemersvertegenwoordiging is. De in de CAO aan de OR gedelegeerde bevoegdheden worden voor die mensen niet meer ingevuld, zoals het instemmingsrecht voor werkroosters, adviesrecht over inschrijvingen op openbare aanbesteding en informatierecht.

5.9 Loyaliteit aan het bedrijf

Het effect van openbare aanbesteding is dat werknemers continu voorbereid moeten zijn op overgang naar een andere werkgever. Dat is mogelijk het geval als de 'eigen' concessie overgaat (4-6 jaar). Maar het kan ook het geval zijn als een concessie overgaat waar zij op basis van onvoorspelbare boventalligheidscriteria aan worden toegerekend (omdat ze in de verdeling van leeftijd en/of diensttijd aan de beurt zijn). Grote vestigingen kunnen – zeker wanneer de omvang van concessies blijft dalen- rijden voor 4/5 concessies. Die onzekerheid duurt van het begin van de aanbestedingsprocedure tot maanden na de concessieverlening.

Als er vrijwel geen momenten meer zijn dat het voortbestaan bij de eigen onderneming niet in gevaar is, is de enige overlevingsstrategie voor werknemers dat zij geen binding meer hebben met het eigen bedrijf. Openbare aanbesteding leidt tot vervreemding van werknemers van hun eigen bedrijf, terwijl ze ambassadeurs zouden moeten zijn om de klant voor het openbaar vervoer te winnen.

5.10 Problemen rondom de VUT- en (pre)pensioenafspraken

Concessiewisselingen brengen ook problemen rondom de VUT- en (pre)pensioenafspraken aan het licht. Zeker als bedrijven onder een andere CAO vallen dan de CAO OV worden die problemen manifest (zie ook de casus van MTI waarbij MTI de pensioenpremies niet afdroeg en de problemen die Maaskant reizen op dit moment heeft). Daarnaast zijn er een aantal ex-overheidsbedrijven die een ABP-aansluiting hebben. Nieuwe vervoerders kunnen die aansluiting niet krijgen. Voor de stadsvervoerbedrijven geldt bovendien nog dat de VUT gelden niet buiten de onderneming zijn gebracht. Als de wet wordt gevolgd gaan de mensen wel mee over maar de gelden niet, met alle gevolgen van dien.

5.11 Concurrentie in de sector (afgeleide gevolgen)

Sinds de invoering van marktwerking in de sector gedragen bedrijven zich ook echt als concurrenten. De samenwerking tussen bedrijven om de sectorbelangen veilig te stellen is minimaal. Typerend is het proces om op sectorniveau een arboconvenant af te sluiten. Er lag een intentieverklaring maar uiteindelijk zagen bedrijven er van af. Het ziekteverzuimpercentage bleek struikelblok te zijn. Bedrijven wilden de concurrent hier geen inzicht in geven, met als gevolg dat maatregelen om dit op sectorniveau terug te dringen uitbleven.

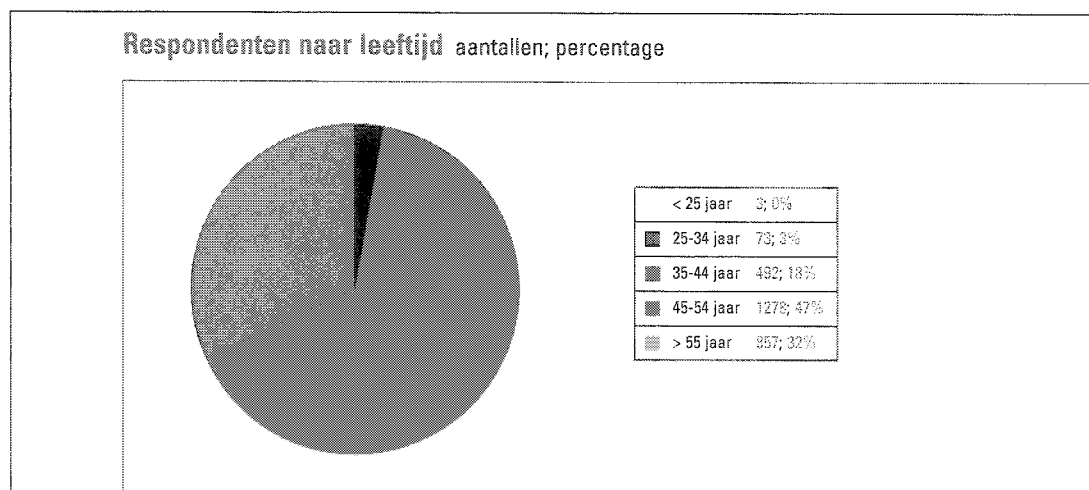
6 Werknemersenquête

FNV Bondgenoten heeft vanzelfsprekend ook de leden gepolst over wat zij vinden van de veranderingen in het openbaar vervoer in de afgelopen vijf jaar. Er is gekozen voor een periode van vijf jaar omdat de komst van de wet Personenvervoer ook van invloed is geweest op de concessies die tot op heden nog niet openbaar zijn aanbesteed, maar onderhands verlengd.

De enquête is naar de leden van de bonden gestuurd. Van de ca. 5.500 verstuurdde enquêteformulieren zijn er ruim 2.700 teruggekomen. Dat is een zeer goede respons. Omdat FNV Bondgenoten niet beschikt over de adressen van werknemers is de verspreiding van de enquête onder niet-leden tamelijk willekeurig geweest. Er zijn er slechts 80 teruggekomen. Gezien de verhouding tussen ingevulde formulieren van leden en niet-leden hebben we in dit hoofdstuk geen onderscheid meer gemaakt. De groep niet-leden is te klein om algemene conclusies te trekken en de opvattingen van de niet-leden die gereageerd hebben wijken niet belangrijk af, al zijn de percentages in die kleine groep soms iets anders.

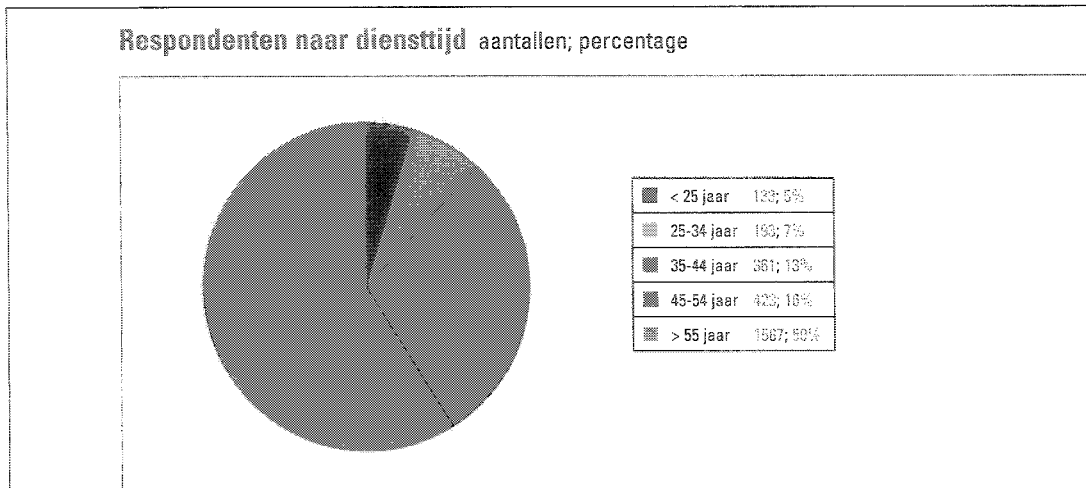
6.1 Respondenten

De mensen die terugsturen komen vooral uit Zuid- en Noord-Holland (bijna 40%). Ook Brabant is goed vertegenwoordigd (13.4%). Het zijn vooral fulltimers (90%) en mensen met een vast contract (99%).



De grootste groep is tussen de 45 en 55 jaar oud (47%). Ook de groep die ouder is dan 55 is aanzienlijk (32%). Dat is geen toeval in de vergrijzende bedrijfstak: nieuwe instroom is al jaren een bijzonderheid. De diensttijd van de meeste mensen is dus meer dan 20 jaar. Op de stadsbussen is het percentage mensen met een korte diensttijd wat hoger: 6.9% in plaats van 4.3%.

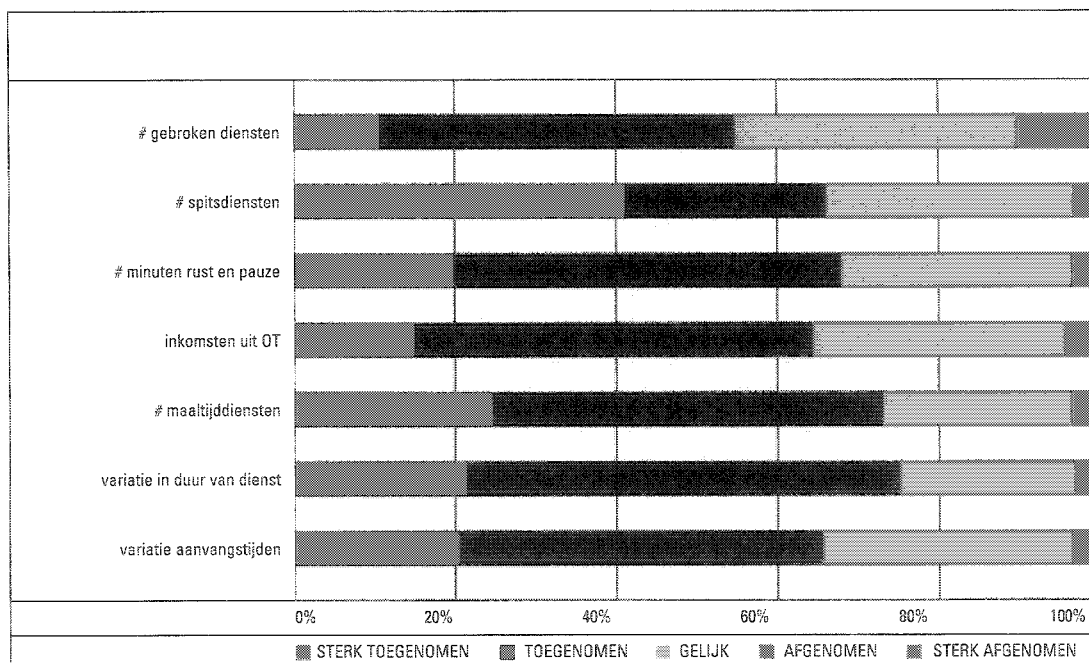
Van de respondenten werkt 80% in het streekvervoer, de rest in het stadsvervoer (18.5%) of op de tram of trein (Syntus en Noordned). In de Bijlage is een uitdraai van resultaten gepresenteerd die laat zien of er verschillend gescoord is tussen werknemers op de streekbus, de stadsbus of overige. In onderstaande tekst is het aangegeven wanneer daar belangrijke verschillen te signaleren zijn. Hetzelfde is gedaan als de scores over leeftijdsgroepen belangrijke verschillen laten zien. De kruistabel van leeftijd en tevredenheidsscores zijn in dit evaluatieverslag niet opgenomen.



6.2 Beoordeling

De leden konden bij de vragen kiezen uit vijf antwoorden. Gevraagd is of de situatie met betrekking tot een bepaald aspect gelijk gebleven is, (aanzienlijk) verbeterd, of (aanzienlijk) verslechterd. De vragenlijst is afgedrukt in **Bijlage 1**. In de keuzevakken is het percentage van het totaal aantal teruggestuurde formulieren dat voor die keuzemogelijkheid heeft gekozen opgenomen.

6.2.1 Arbeidstijden en inzetbaarheid

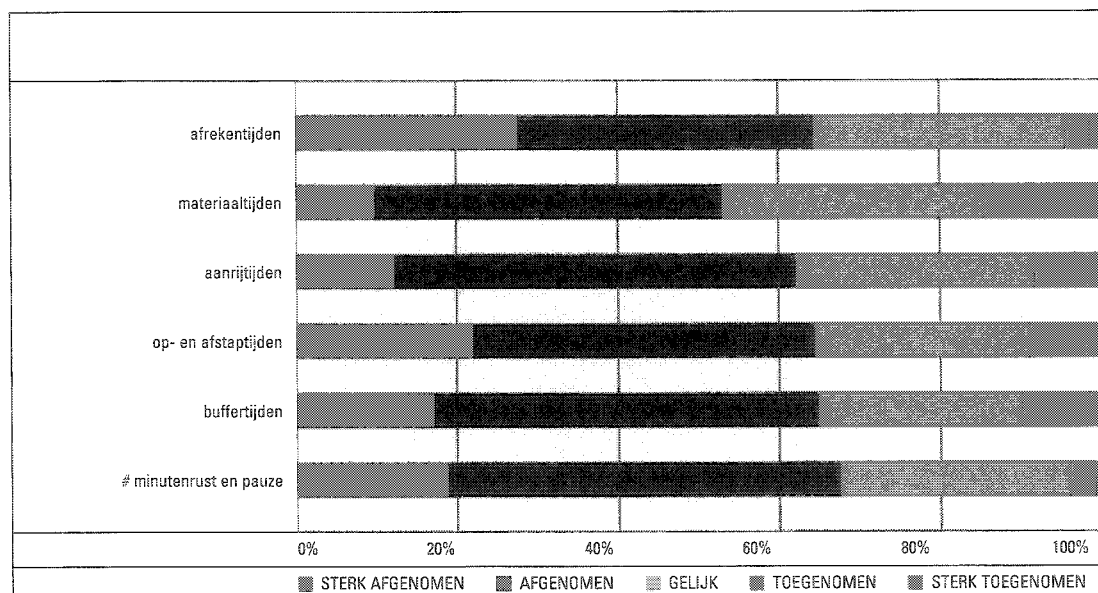


De leden hebben te maken met een toename of een sterke toename van het aantal wisselingen in aanvangstijden (65%), wisselingen in dienstlengte (75%), het aantal 'maaltijddiensten' (73%)²⁷, het aantal spitsdiensten (66%) en in iets mindere mate van het aantal gebroken diensten (55%). Opvallend is dat vooral de (grootste) groep van 45-55 jaar oud klaagt over de (sterke) toename van het aantal spitsdiensten (69%). In de andere leeftijdscategorieën ligt dat percentage tussen de 60 en 65%. Het is daarentegen vooral de groep van tussen de 25 en 34 jaar oud die klaagt over de (sterke) toename van het aantal gebroken diensten (68%). In de andere groepen is dat tussen de 48 en 58%.

De onregelmatigheidstoeslag is gemiddeld (sterk) afgenomen (omdat op rustige tijden niet meer of door taxiondernemingen wordt gereden) volgens 65% van de leden. Dat laatste komt iets minder voor op de stadsbussen: daar zegt maar net iets meer dan de helft dat de inkomsten (sterk) zijn afgenomen. In de regio is dat 67%.

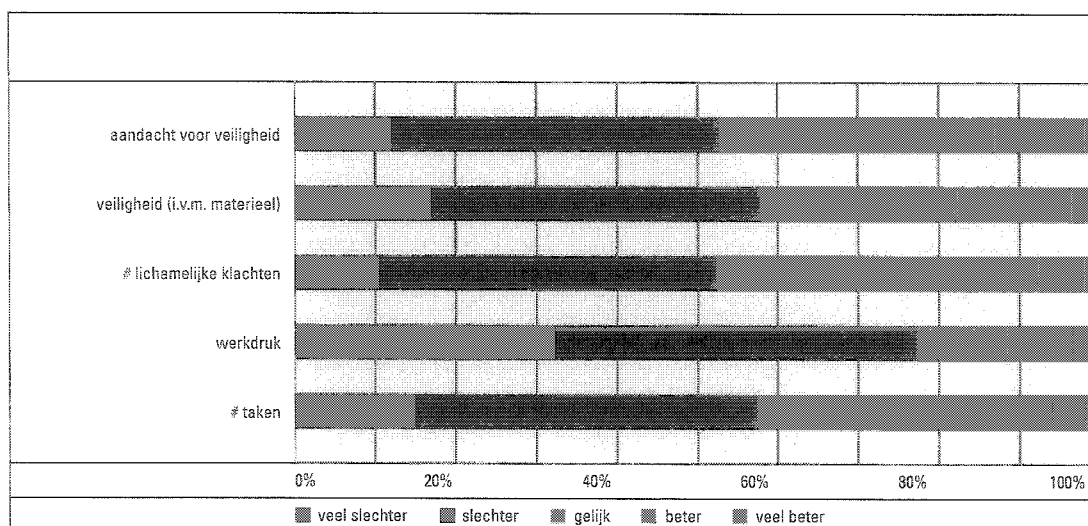
Het aantal gegarandeerde minuten rust en pauze is voor 70% (sterk) afgenomen. Dit probleem speelt op stadsbussen minder maar ook daar ziet nog 58% een (sterke) toename. Ook (sterk) afgenomen zijn de buffertijden (volgens 65% van de totale groep en 55% van de mensen op stadsbussen), op- en afstaptijden (65%), aanrijtijden (62%), materiaaltijden (53%) en afrekentijden (65%). In deze cijfers komt de efficiëntieverbetering in het openbaar vervoer naar voren: er is steeds minder improductieve tijd. De keerzijde is dat er ook steeds minder tijd voor herstel of voor het opvangen van vertragingen is, wat leidt tot verminderde dienstverlening, missen van aansluitingen, en cumulatie van vertragingen met als gevolg rituitval. Naast deze grote meerderheden is er nog een grote groep die vindt dat de situatie niet is veranderd in de afgelopen vijf jaar. Slechts een zeer kleine minderheid (5-13%) vindt dat de situatie in het voordeel van de werknemer is veranderd.

6.2.2 ARBO en werkzekerheid

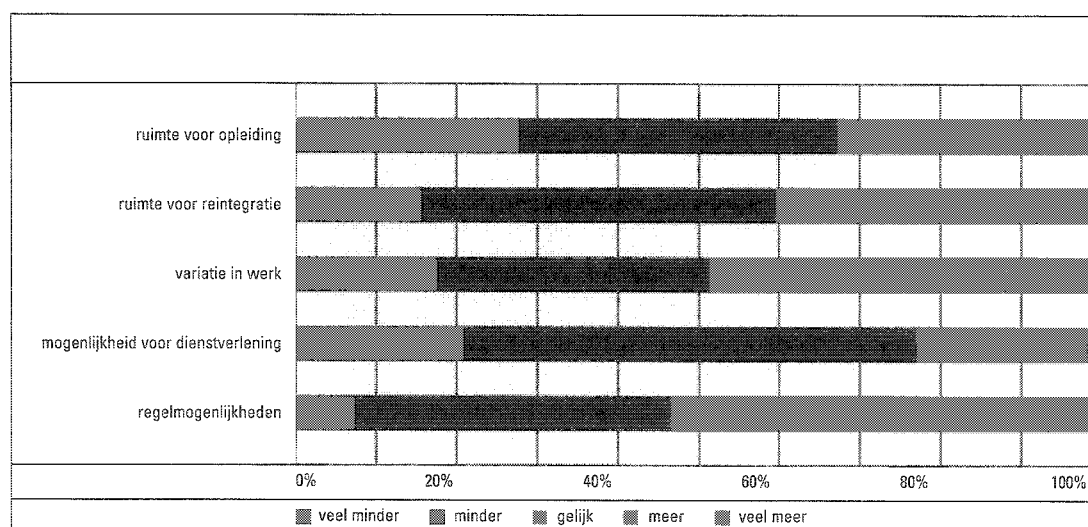


Het aantal taken en verantwoordelijkheden in de functie is (sterk) toegenomen volgens 67%. De werkdruk is volgens 77% van de mensen (sterk) toegenomen. Opvallend is ten aanzien van deze vraag dat de groep die het extreme antwoord ("sterk toegenomen") invult zo groot is. Op de stadsbussen zegt zelfs de grootste groep (41,9%) dat de werkdruk sterk is toegenomen. Het probleem speelt in de stad nog iets sterker dan in de regio. Opvallend is verder dat het percentage mensen dat klaagt over de (sterke) toename van de werkdruk nog het hoogst is onder de "jongeren". In de groepen 25-34 en 35-44 klaagt 79%, tegen 73% van de oudste groep (> 55 jaar).

Ruim de helft (53%) zegt (veel) meer lichamelijke klachten te hebben (vooral ouderen), 57% vindt de veiligheid als gevolg van de kwaliteit van het materieel (veel) minder, en 52% vindt de aandacht voor veiligheid afgenomen. Opvallend is dat hier dit percentage voor de groep 25-34 jaar fors hoger is dan het gemiddelde (65% tegen 52%)



Er is ook gevraagd naar de opvattingen over de informatieverstrekking van het management en de verhoudingen met leidinggevenden. Volgens 56% is de informatie vanuit het management verslechterd, terwijl 32% vindt dat ze niet veranderd is. En 40% vindt de verhouding met de leidinggevende verslechterd (voor 49% is die onveranderd). De (forse) verslechtering van de verhouding met leidinggevenden wordt vooral door de oudere leeftijdscategorieën genoemd

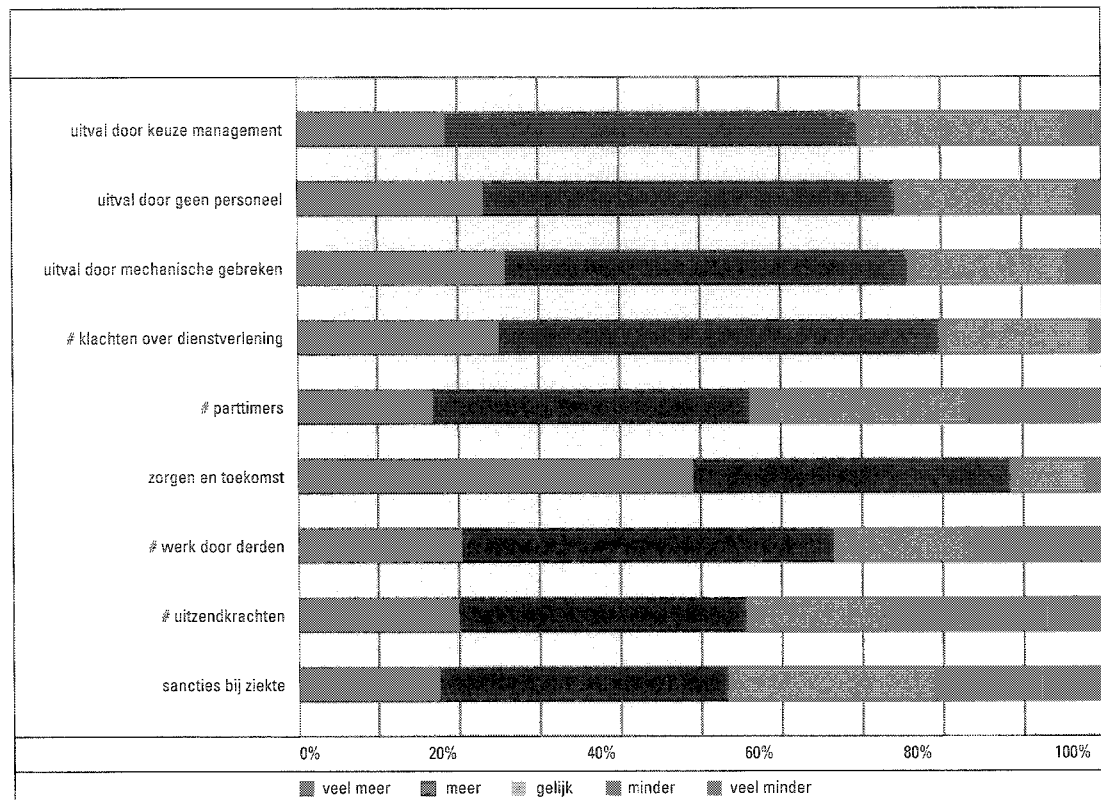


De mogelijkheid om het werk zelf te regelen blijft volgens 46% gelijk, maar neemt volgens 45% (sterk) af. Jongeren klagen daar wat minder over (34%). Slechts 20% vindt dat de mogelijkheden voor dienstverlening aan de klant gelijk zijn gebleven maar volgens 77% is die (sterk) afgenomen!

De variatie in ritten neemt af, iets meer dan de helft van de chauffeurs geeft aan dat ze meer rondjes rond de kerk rijden(52%). Dat probleem speelt wat minder in de stad (41%) dan in de regio (54%).

Er komen (veel) minder plaatsen voor mensen met medische beperkingen volgens 59% van de leden. En volgens 67% van de mensen is er (veel) minder tijd voor opleiden van personeel. De hoeveelheid uren die aan opleiding per persoon per jaar worden besteed is zeer beperkt en ligt in de stad en bij overige hoger dan in de regio.

Aantal uren opleiding per jaar per werknemer	1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	Totaal
1-8 uur	63,10%	67,90%	48,50%	66,60%
9-15 uur	9,90%	14,80%	12,10%	13,80%
meer dan 16 uur	26,90%	17,40%	39,40%	19,60%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Volgens 55% van de chauffeurs nemen de sancties bij ziekteverzuim (sterk) toe. Dat percentage ligt nog wat hoger onder de jongere medewerkers. Ongeveer hetzelfde aantal is van mening dat er (veel) meer gebruik gemaakt wordt van uitzendkrachten, terwijl 65% vindt dat er (veel) meer wordt uitbesteed aan derden (touringcar, taxi, buurtbus, deelbus, etc.) en volgens 58% wordt (veel) meer gebruik gemaakt van parttimers. Er is volgens 75% van de leden (veel) meer rituitval ten gevolge van mechanische gebreken, volgens 74% (veel) meer rituitval ten gevolge van onvoldoende beschikbaarheid van chauffeurs en volgens 68% (veel) meer rituitval ten gevolge van andere keuzes van het management.

Van de respondenten krijgt 20% veel meer en 54% meer klachten van de klanten over de dienstverlening. Als gevolg van de ontwikkelingen in het openbaar vervoer maakt 40% zich meer en 50% zich veel meer zorgen over de toekomst!

Conclusie: werknemers in het openbaar vervoer zijn overwegend ongelukkig tot zeer ongelukkig met de ontwikkelingen in het openbaar vervoer. Op vrijwel iedere vraag scoort ruim meer dan de helft dat de situatie op dat aspect is verslechterd of zeer verslechterd. Het percentage ligt vaak nog veel hoger. Een aantal gevraagde zaken heeft niet alleen betrekking op de beleving van de werknemer, maar ook op de beleving van de reiziger: gebruik van uitzendkrachten, rituitval, mogelijkheden voor dienstverlening, tijd voor opleiding en dergelijke.

7 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Conclusies uit hoofdstuk 2: bronnen

FNV Bondgenoten doet in oktober 2000 diverse aanbevelingen die te laat, nog steeds niet of niet altijd zijn opgevolgd. Het gaat daarbij om de problematiek van kleine concessies respectievelijk de aanbevelingen met betrekking tot CAO-ontduiking (MTI), noodzaak OV-chipcard, belang prijs in gunning, opbrengstrisico bij vervoerder, redelijk grote concessies voor minimaal zes jaar, aandacht voor sociale functie, openbaarheid, de overheid eigenaar van het materieel, en voorrang voor 'goede bedrijven'.

NEA laat zien dat bedrijven sinds de invoering van de taakstellende inkomsten voldoende geprikkeld zijn om een grote efficiencyverbetering te realiseren met als gevolg dat de kosten voor openbaar vervoer voor de samenleving relatief behoorlijk zijn afgenomen. Het gevolg is dat bezuinigingen zich direct vertalen in vershraling van het aanbod.

De Raad voor Verkeer en Waterstaat pleit voor een pas op de plaats omdat de voorwaarden voor marktwerking onvoldoende zijn ingevuld. De problematiek van de kleine concessies, de onvoldoende openbaarheid van informatie, de geringe maximale duur van de concessies, te weinig inschrijvers en verkeerde eisen in bestekken maken dat bedrijven onvoldoende geprikkeld worden tot optimale prestaties voor de gebruiker.

De kostendeckingsgraad stijgt in de meeste provincies tussen 2000 en 2003 omdat de reizigersopbrengsten toenemen en de suppletiefactor voor de rijksbijdrage daalt. Dat is vooral het resultaat van initiatieven in concessies die onderhands zijn verlengd. Met openbaar aanbestede concessies is in 2003 nog nauwelijks ervaring opgedaan. Sommige provincies zouden de mogelijkheid van onderhands verlengen graag gecontinueerd zien en vrezen de gevolgen van de dwang van het ministerie.

Conclusies uit hoofdstuk 3: Berenschot

Berenschot concludeert dat één keer verplicht aanbesteden (gevolgd door eventueel onderhands verlengen) nodig is, maar het onderzoek maakt niet duidelijk waarom.

Openbaar aanbesteden draagt niet bij aan de doelstellingen van de wet Personenvervoer.

Berenschot concludeert dat vooral overheden tevreden zijn (over zichzelf dan) en constateert dat openbare aanbesteding leidt tot meer DRU voor hetzelfde geld en betere (nieuwere) bussen. De reizigers zijn nog net zo tevreden maar het zijn er wel minder.

Berenschot legt geen verbanden: doen concessies waar het opbrengstrisico voor de vervoerder is het beter of slechter? Doen grote concessies het beter of slechter?

Berenschot signaleert problemen in de informatievoorziening over personeel en de opbrengsten uit de studentenkaart.

Conclusies uit hoofdstuk 4: Evaluatie FNV BG – kwaliteit OV

Het is duidelijk dat een groot aantal mogelijke vertekeningen ertoe leidt dat een verhoging van het aantal DRU nog niet betekent dat de reiziger beter af is. Het gat tussen DRU op papier en de hoeveelheid vervoer voor de reiziger wordt groter door mat-ritten, minder buscapaciteit, onnodige ritverlenging, rijtijdverlenging en rituitval. De conclusie van Verkeer en Waterstaat dat openbare uitbesteding leidt tot meer waar voor minder geld is dus op drijfzand gestoeld. De casestudies tonen geen van alle aan dat de reiziger garen spint bij een beter openbaar vervoer. Ze tonen wel voorbeelden van schijnwinst, frustratie door opgeklopte verwachtingen (Amersfoort), en personele problemen.

Conclusies uit hoofdstuk 5: Personele gevolgen

Ondanks de bescherming van personeel in de wet Personenvervoer gaat er nog veel mis. Vervoerders doen te hoge opgaven van personeel omdat het ontbreekt aan regels voor een eenduidige vaststelling voor het aantal directen. Zij doen dat bijvoorbeeld door ook arbeidsplaatsen te tellen voor uitbesteed werk. Directen die voor meer concessies

werken kunnen (net als indirecte functionarissen) niet worden 'geknipt', zodat willekeur mogelijk wordt. Personeel van derden wordt in de Wet Personenvervoer niet meegenomen. Informele arbeidsvoorwaardenregelingen gaan verloren, evenals de vertrouwde omgeving van vestiging en collega's. Vaste dienstverbanden worden niet of nauwelijks meer aangegaan.

Conclusies uit hoofdstuk 6: Werknemersenquête

Werknemers in het openbaar vervoer zijn overwegend ongelukkig tot zeer ongelukkig met de ontwikkelingen in het openbaar vervoer. Op vrijwel iedere vraag scoort ruim meer dan de helft dat de situatie op dat aspect is verslechterd of zeer verslechterd. Het percentage ligt vaak nog veel hoger. Een aantal gevraagde zaken heeft niet alleen betrekking op de beleving van de werknemer, maar ook op de beleving van de reiziger: gebruik van uitzendkrachten, rituitval, mogelijkheden voor dienstverlening, tijd voor opleiding en dergelijke.

Aanbevelingen

Inleiding

FNV Bondgenoten was en is geen voorstander van openbare aanbesteding. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de totstandkoming van het systeem. We hebben wel geprobeerd te sturen, bijvoorbeeld door aan te dringen op bescherming van personeel in de wet. Die bescherming is er gekomen: zij loopt in ieder geval tot 2010 en moet volgens ons ook gecontinueerd worden. De personeelsparagraaf is er volgens ons ook de oorzaak van dat de concessiewisselingen betrekkelijk rustig zijn verlopen. Maar de evaluatie wijst uit dat de huidige wettelijke bescherming niet heeft kunnen voorkomen dat de werksituatie door werknemers in het openbaar vervoer steeds minder wordt gewaardeerd.

De evaluatie wijst ook uit dat de sociale ellende in het openbaar vervoer niet heeft geleid tot een beter openbaar vervoer. Zelfs in het onderzoek van Berenschot in opdracht van het ministerie konden de voordelen van openbare aanbesteding slechts met een vergrootglas worden gevonden. Ten aanzien van de hoofddoelstellingen van de wet Personenvervoer oordeelt Berenschot:

- er is sprake van 'selectieve en regionaal gedifferentieerde groei' omdat op de verbindende lijnen wel groei zit en op de ontsluitende lijnen een daling'. Omdat per saldo de reizigersopbrengsten harder dalen dan ooit tevoren zijn wij van mening dat er geen sprake is van groei.
- "De doelstelling van een substantiële verbetering van de kostendeckingsgraad wordt duidelijk niet gehaald"

Berenschot is uitgesproken positief over de score op het onderdeel kwaliteit en de score van meer dienstregelingen. Openbare aanbesteding leidt tot meer waar voor minder geld, is de conclusie die de minister maar al te graag wilde horen. De score op kwaliteit komt voor een belangrijk deel voort uit de klantenbarometer die aldus het OV-Magazine 'volgens vervoerders en overheden niet deugt'. Het enige harde feit is dat bij openbare aanbesteding aanvankelijk overal gevraagd is om nieuwe bussen. Saillant detail is dat veel nieuwe bussen uit de niet aanbestede gebieden gehaald worden om ze vervolgens in de aanbestede gebieden in te zetten.

Maar afgezien van de nieuwe bussen merken onze leden in het openbaar vervoer dat klanten klagen over te kleine bussen, geknipte lijnen, gemiste aansluitingen, aantal maal overstappen, onveiligheid, rituitval en andere factoren die door openbare aanbestedingen worden versterkt. Klanttevredenheid wordt bovendien niet gemeten bij al die ex-klanten die inmiddels het openbaar vervoer 'uitgejaagd' zijn.

Ook op de score aan dienstregelingen is het nodige aan te merken. Openbare aanbesteding heeft een nieuwe impuls gegeven aan de creativiteit van vervoerders om tegen een lage prijs zoveel mogelijk dienstregelingen te produceren. De methoden die worden gebruikt leiden in het algemeen niet tot beter openbaar vervoer:

- soms rijdt de bus vaker omdat materieelritten of versterkingsritten ineens dienstregelingen worden,
- soms rijdt de bus vaker maar zit de (te kleine) bus te vol en rijdt hij de halte voorbij,
- soms rijdt de bus vaker maar naar plekken waar niemand heen wil of op tijden dat niemand wil rijden,
- en tenslotte vallen ritten in toenemende mate uit door gebrek aan chauffeurs of reservematerieel.

In onze evaluatie kan de conclusie: "meer waar voor minder geld" niet worden getrokken, integendeel. Een ding is duidelijk: de waarschuwing van NEA dat bezuinigen zou leiden tot daling van het voorzieningenniveau (onzin, volgens de minister, er is nog genoeg efficiëncywinst te bereiken) is in openbaar aanbestede concessies volledig uitgekomen.

De ellende van werknemers in de afgelopen jaren, de vrijwel permanente onrust en onzekerheid van werknemers in stallingen die voor verschillende concessies rijden, heeft naar hun eigen oordeel nergens toe gediend. Een goed openbaar vervoer is verder weg dan ooit. In plaats van energie en creativiteit te focussen op hoe het openbaar vervoer te verbeteren (sociale functie, basisvoorzieningenniveau, meer reizigers) is alle energie gaan zitten in de bureaucratie van openbaar aanbesteden: OV-bureaus bij de overheid, bestekken zo dik als telefoongidsen, tenderteams van tientallen werknemers van vervoerbedrijven, reeksen van bezwaarprocedures en hoorzittingen, hordes juristen die zich buigen over (vermeende fouten in)procedures, en adviesbureaus die de OV-bureaus van de overheid weer bijstaan om de tenderteams van de OV-bedrijven te controleren. En pas als de concessie behouden wordt of overgaat komen werknemers in zicht. Voor hun breekt een onzeker periode aan: moeten we mee over, hoe wordt er gereorganiseerd, wat gebeurt er met mijn werktijden etc.

Wat FNV Bondgenoten betreft mag het systeem van openbare aanbesteding morgen in de prullenbak.

De realiteit is echter anders. De minister heeft al direct na verschijnen van de Berenschot-evaluatie aangekondigd openbare aanbesteding verplicht op te willen leggen per 1 januari 2006. Zelfs de suggestie van Berenschot om na een keer openbaar aanbesteden een keer onderhands te mogen verlengen wordt niet overgenomen. Dus ook de OV-autoriteiten die hadden gehoopt te mogen gunnen aan de vervoerder waarover ze tevreden zijn, zullen eraan moeten geloven. Ook zij zullen een OV-Bureau gaan optuigen of een adviesbureau in de arm nemen om te beoordelen of de aanbidding van de vervoerder wel zo goed is als ze lijkt.

Maar ook als openbare aanbesteding blijft bestaan is er nog veel te verbeteren. Onderstaande aanbevelingen zijn daarvoor bedoeld.

Algemeen

- 1 Als een OV-autoriteit geen aanleiding ziet om een concessie openbaar aan te besteden, mag de concessie opnieuw aan de zittende vervoerder worden gegund (een verlenging dus aan de zittende vervoerder). Desgewenst kan een bezwaarprocedure worden ingesteld. De OV-autoriteit moet dan een motivatie van het besluit tot onderhandse verlenging publiceren, waarin de voorwaarden waaronder onderhands wordt verlengd worden bekendgemaakt. Doel daarvan is dat door een ieder kan worden vastgesteld dat de prestatie van de huidige vervoerder de toets der kritiek kan doorstaan.

Besluit Personenvervoer.

- 2 Voor deelnemen aan een openbare aanbesteding heeft een bedrijf een vergunning OV nodig. In theorie wordt daarin de kredietwaardigheid getoetst. Dat gebeurt nu eenmalig bij de vergunningaanvraag. De mogelijkheid van deelname aan een openbare aanbesteding moet afhankelijk worden gesteld van de vraag of nog steeds aan de kredietwaardigheidseis wordt voldaan.

- 3 Voor de kredietwaardigheidstoets (d.w.z. beschikken over een bedrijfskapitaal van minimaal € 36.302 plus € 4.992 per bus) moeten geleasde bussen worden meegeteld en leningfaciliteiten buiten beschouwing blijven.
- 4 De hoogte van het vereiste bedrijfskapitaal is blijkaar te laag (MTI). De vereiste bedragen moeten worden vermeerderd met een factor die afhankelijk is van de grootte van een concessie.
- 5 De eis van betrouwbaarheid moet handen en voeten gegeven worden. Niet naleven van de CAO is reden om de concessie niet te gunnen of niet te verlengen. Opdrachtgevers dienen betrokken werknemersorganisatie te betrekken bij de toetsing van deze eis.

Wet Personenvervoer

- 6 Teneinde een zorgvuldige procedure te bewerkstelligen dient een OV-autoriteit de winnende offerte openbaar te maken. Als in contractbespreking gekomen wordt tot mutaties op de winnende offerte moet ook het resultaat van de contractbesprekingen openbaar worden gemaakt. Nu kan niet worden vastgesteld of de gunning op een objectieve manier tot stand is gekomen omdat in besprekingen na de concessieverlening afwijkingen van de ingediende offerte worden overeengekomen
- 7 OV-autoriteiten moeten aansprakelijk zijn voor vorderingen van werknemers die ontstaan zijn tijdens de uitvoering van de concessie op een vervoerder die failliet gaat tijdens de uitvoering van de concessie. De bereidheid van de autoriteit om in te gaan op een onmogelijk bod wordt daarmee verlaagd.
- 8 Onderhandse gunning van een concessie op basis van artikel 19.2 (overbruggingsperiode van 1 jaar) moet alleen mogelijk zijn aan ondernemingen die de artikelen 36 tot en met 40 van de Wp toepassen.
- 9 Bonden moeten wettelijk bezwaar kunnen maken tegen een tussentijdse overdracht van een concessie op basis van artikel 41 Wet Personenvervoer (tussentijdse overdracht).

Goed openbaar vervoer

- 10 FNV Bongenoten is voor grote concessies (t.b.v. behoud samenhang en synergie) gedurende een lange tijd (gelijk aan afschrijvingstermijnen bussen: 12 jaar). Dat betekent dat aan OV-autoriteiten de verplichting moet worden opgelegd om inefficiënte concessies te bundelen en dat verdere versnippering moet worden verboden.
- 11 FNV Bondgenoten is tegenstander van de inzet van buurtbussen (vrijwilligerswerk) in het openbaar vervoer. Het moet worden verboden om inschrijvingen te accepteren die de inzet van buurtbussen veronderstellen. Dus niet als vervanging van reguliere OV-lijnen.
- 12 Concessiehouders moeten verplicht worden exacte gegevens over uitval te publiceren op internet en kenbaar te maken aan de consumentenplatforms.
- 13 Bezuinigingen: in een bestek moet duidelijk worden gevraagd en in een inschrijving moet worden aangegeven hoe de vervoerder een verandering van de rijksbijdrage in de dienstregeling zal verwerken. Tevens zullen vervoerders aan moeten geven hoe ze de sociale gevolgen opvangen.
- 14 Er moeten eenduidige regels komen voor de waardering van DRU. Hoe wordt omgegaan met matritten, versterkingsritten, grote of kleine bussen, ritduur, gemiddelde snelheden, buffertijden, stationnementen. Een specificatie van de DRU in de offerte is noodzakelijk.
- 15 Leeftijd bussen: om te vermijden dat geschoven wordt met oud materieel naar concessies die niet in de aanbidding zijn, moet het aan OV-autoriteiten niet worden toegestaan om te eisen dat gereden wordt met nieuwe bussen, wanneer daar geen bijdrage uit eigen middelen tegenover staat. Alleen een eis ten aanzien van de gemiddelde leeftijd (zes jaar) of overgang naar een ander bustype in een bepaalde periode is toegestaan.

Sociaal

- 16 FNV Bondgenoten is er voorstander van dat een vervoerder zijn directe en directe indirecte werknemers toewijst aan concessies. Zij krijgen van hun werkgever schriftelijk bericht van hun indeling en van wijzigingen van die indeling. Er is een bezwaarprocedure. Op die manier kan willekeur en onenigheid op het moment van concessieovergang worden vermeden.
- 17 In de personeelsopgaaf in de bestekken moet worden meegenomen het personeel dat in dienst van derden direct aan de concessie kan worden toegerekend. In de opgaaf moet het onderscheid duidelijk zijn tussen het personeel in dienst van de bestaande vervoerder en het personeel in dienst van derden (die in onderaanneming werk verrichten voor de bestaande vervoerder).
- 18 De personeelsopgaaf dient voorzien te zijn van instemming van Ondernemingsraad en vakorganisaties.
- 19 Voor de beoordeling door de accountant (die door aanbeveling 15 aanzienlijk wordt vereenvoudigd) moeten richtlijnen worden overeengekomen en bij voorkeur wordt de beoordeling uitbesteed aan een uitvoerder die de opgaaf voor alle bestekken op uniforme wijze controleert (na openbare aanbesteding!).
- 20 Een akkoord tussen werkgevers over de overname van personeel moet worden vastgesteld in overleg met vakorganisaties. De wet regelt nu betrokkenheid van vakorganisaties bij gesprekken over de overgang van personeel. De wet regelt niet dat in overleg met de vakorganisaties een afspraak moet worden gemaakt.
- 21 De bescherming in de Wp voor personeel betrokken bij een concessie moet ook betrekking hebben op personen die werken bij een onderneming die op basis van een meerjarig samenwerkingsverband in onderaanneming activiteiten verricht ten behoeve van de bestaande concessiehouder. De personeelsparagraaf dient definitief in de Wet opgenomen dienen te worden. De einddatum van 2010 dient geschrapt te worden.

8 Voetnoten

- 1 Kabinetsstandpunt Aanbestedingen Stads- en Streekvervoer, Ministerie van verkeer en Waterstaat, november 2004, pag. 13.
- 2 Idem, pag. 21.
- 3 In Stadsvervoer Nederland heeft HTM (33.3%) net als de Nijmeegse stadvervoerder Novio (16,6%) een minderheidsdeelneming. De meerderheidsdeelnemer is Volker Stevin, een onderneming die slechts een afgeleid belang heeft bij openbaar vervoer.
- 4 In augustus 2004, een jaar na het onderzoek en 9 maanden na de brief aan de Kamer.
- 5 Bron: IPO, op basis van tabellen op diverse pagina's.
- 6 Concept-eindrapport pag. 72
- 7 idem.
- 8 Idem.
- 9 Concept-eindrapportage, Pag. 76.
- 10 Algemeen Dagblad 23-08-2004,
www.algemeendagblad.nl/artikelen/Nieuws/1093158079194.html
- 11 Brief minister aan Tweede Kamer, kenmerk DGP/MDV/BMO/u.03.01413.
- 12 De Waddeneilanden - die zo'n grote invloed hadden op de eerste juichende tussenrapportage van Berenschot - zijn bewust buiten beschouwing gelaten vanwege de beperkte omvang van deze concessies.
- 13 Connexxion: Titel invoegen, pagina 15.
- 14 Later wordt dit - wanneer daar behoefte aan is - weer teruggedraaid.
- 15 Anders dan de dienstregeling: bus op lijn 121 is een grote bus, lijn 128 oud is nu lijn 10 + 12, 641 en 647 zijn scholierenritten gereden door een taxibedrijf (van Asselt), er komt pas vanaf 29-02-04 extra geld voor stadsvervoer Woerden, en 122 is een VKB rit gereden door Walsmit.
- 16 Amersfoortse Courant 04-02-2003.
- 17 Amersfoortse Courant 04-02-2003.
- 18 Utrechts Nieuwsblad van 10-07-2002
- 19 Utrechts Nieuwsblad van 13-12-2002
- 20 Uit: "decentralisatie en marktwerking" van het ministerie van Verkeer en Waterstaat (24 april 2003)
- 21 Arriva kon in die discussie inbinden omdat inmiddels de aangrenzende concessie DAV was verkregen; boventallig personeel Rivierenland kon daar worden tewerkgesteld.
- 22 Brabants Dagblad , -15-03-2001.
- 23 Titel van het artikel in het AD over de eindrapportage van Berenschot.
- 24 Connexxion, Titel invoegen, pagina 15.
- 25 Paragraaf 5.2.7. van het concepteindrapport
- 26 Paragraaf 6.6.
- 27 Maaltijddiensten zijn diensten die beginnen voor 13.30 uur en eindigen na 18.00 uur.

9 Literatuurlijst

Openbaar vervoer Proeftuinen,

Uitgave FNV Bondgenoten, Utrecht oktober 2000,

Auteurs: Eveline Ruiter en Remko Mast

Rapport onderzoek bezuiniging Rijksbijdrage Openbaar vervoer

Uitgave: NEA Transportonderzoek en – opleiding, Kenmerk: D20030710/30024/dte/ema, Rijswijk augustus 2003.

Decentralisatie, marktwerking en aanbestedingen in het openbaar vervoer

Uitgave: IPO, Den Haag 2004.

Hoezo marktwerking, Uitgave Raad voor Verkeer en Waterstaat, 20-02-2004

Advies over de borging van publieke belangen en effectief trajectmanagement bij veranderingen in de marktordening van vitale transportinfrastructuren

Evaluatie aanbestedingen OV-Concessies

Concept-eindrapport,

Uitgave: Bureau Berenschot, Utrecht 13 juli 2004,

Auteurs: F. A. Appleman, D. Hendriks, M.B. Kort, R.C. van der Mark, J.H. Snel.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Colofon

Evaluatie Marktwerking in het openbaar vervoer: provincies rekenen zich rijk ten kosten van reizigers en werknemers in opdracht van FNV Bondgenoten, uitgevoerd door organisatie- en adviesbureau WVM.

FNV Bondgenoten

Postbus 9208, 3506 GE Utrecht
Telefoon: 0900 9690 (€ 0,10 p/min.)
www.fnvbondgenoten.nl

Ontwerp Raak Grafisch Ontwerp

Fotografie Jan Lankveld

Drukwerk PlantijnCasparie IJsselstein

1. Persoonsgegevens

1.1 Wat is je geboortejahr?

19

1.2 In welke provincie werk je?

Groningen	Friesland	Drenthe	Overijssel	Geiderland	Flevoland

Utrecht	Noord-Holland	Zuid-Holland	Zeeland	Noord-Brabant	Limburg

1.3 In welke sector van het openbaar vervoer werk je?

stadsbus	tram	streekbus	combi- treinbus

1.4 Hoe lang werk je al in het openbaar vervoer? (afgerond in jaren)

1.5 Werk je full-time of part-time

Full-time	Part-time
Vast contract	Tijdelijk contract

1.6 heb je een vaste aanstelling of een contract voor bepaalde tijd?

2. Arbeidstijden en inzetbaarheid

Wat is er de afgelopen 5 jaar gebeurd met:

2.1 het aantal wisselingen in aanvangstijden

2.2 het aantal wisselingen in de duur van de dienst

2.3 het aantal 'ondefinieerbare diensten' (die beginnen voor 13.30 en eindigen na 18.00, ook wel maaltijdendiensten)

2.4 je inkomsten uit onregelmatigheidstoeslag?

2.5 het aantal gegarandeerde minuten rust en pauze in een dienst?

sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen
sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen

2.6 Moet je meer of minder spitsdiensten rijden dan 5 jaar terug?

2.7 Heb je meer of minder gebroken diensten dan 5 jaar terug?

Wat is er in die 5 jaar gebeurd met:

2.8

buffertijden

2.9

op- en afstaptijden

2.10

aanrijtijden

2.11

materiaaltijden

2.12

afreken tijden

veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen

3. ARBO

3.1 wat is er de afgelopen 5 jaar gebeurd met:

3.2 het aantal taken en verantwoordelijkheden in je functie? (kaartverkoop, kaartcontrole, informeren, schoonhouden, etc)

3.3 de gemiddelde werkdruk?

3.4 het aantal lichamelijke klachten dat je hebt?

3.5 de veiligheid als gevolg van de kwaliteit van het materieel (voertuig, onderhoud, gereedschap)

sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen
sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen

3.6 de aandacht voor de veiligheid van de medewerker?

sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen
sterk verbeterd	verbeterd	gelijk	slechter geworden	veel slechter geworden

3.7 de verstrekking van informatie door het management aan het personeel?

3.8 de verhoudingen met je leidinggevende?

3.9 Heb je in vergelijking met 5 jaar terug meer of minder mogelijkheden om zelf je eigen werk te regelen?

3.10 Heb je nu meer of minder mogelijkheden dan 5 jaar terug voor de dienstverlening aan de klant?

3.11 Is er voor de chauffeur meer of minder variatie gekomen ('rondje om de kerk') in het lijnenpakket?

3.12 Wordt meer of minder gedreigd met sancties bij ziekteverzuim?

3.13 Is er in de afgelopen 5 jaar meer of minder ruimte gekomen voor medische mutaties?

3.14 Wordt er nu meer of minder aandacht besteed aan het opleiden van personeel dan 5 jaar terug?

3.15 Hoeveel uren heb je zelf in 2003 besteed aan opleiding voor je werk?

veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder

4. Werkzekerheid

4.1 Wordt er nu meer of minder gebruik gemaakt van uitzendkrachten dan 5 jaar terug?

4.2 Wordt er meer of minder werk uitbesteed aan derden; inhuur touringcar, buurtbus, deeltaxi, etc.)?

4.3 Maak je je nu meer of minder zorgen voor de toekomst van je werk dan 5 jaar terug?

4.4 Wordt er nu meer of minder gebruik gemaakt van parttimers dan 5 jaar terug?

veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder

5. Overig

5.1 Heb je nu meer of minder last van klachten over de dienstverlening dan 5 jaar terug?

Wat is er de laatste 5 jaar gebeurd met de rituitval ten gevolge van

5.2 mechanische gebreken

5.3 het niet opvangen van uitval van personeel

5.4 andere keuzes van het management

veel meer	meer	gelijk	minder	veel minder
sterk toegenomen	toegenomen	gelijk	afgenomen	sterk afgenomen

XA03 Sector

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 stadsbus	398	14,6	18,5	18,5
	2 streekbus	1707	62,5	79,2	97,7
	3 overige	49	1,8	2,3	100,0
	Total	2154	78,8	100,0	
Missing	9	578	21,2		
Total		2732	100,0		

XA04 Aantal jaren OV * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	Total
XA04 Aantal jaren OV	1 < 5 jaar	Count	27	62	2	91
		% within XA03 Sector	6,9%	3,7%	4,1%	4,3%
	2 5-9 jaar	Count	24	107	3	134
		% within XA03 Sector	6,1%	6,3%	6,1%	6,3%
	3 10-14 jaar	Count	50	229	4	283
		% within XA03 Sector	12,8%	13,5%	8,2%	13,2%
	4 15 - 19 jaar	Count	63	270	14	347
		% within XA03 Sector	16,1%	15,9%	28,6%	16,2%
	5 => 20 jaar	Count	228	1027	26	1281
		% within XA03 Sector	58,2%	60,6%	53,1%	60,0%
	Total	Count	392	1695	49	2136
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b01 Aantal wisselingen in aanvangstijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	Total
b01 Aantal wisselingen in aanvangstijden	1 sterk toegenomen	Count	95	326	12	433
		% within XA03 Sector	24,4%	19,3%	24,5%	20,3%
	2 toegenomen	Count	174	787	14	975
		% within XA03 Sector	44,6%	46,6%	28,6%	45,8%
	3 gelijk	Count	113	513	17	643
		% within XA03 Sector	29,0%	30,4%	34,7%	30,2%
	4 afgenomen	Count	7	55	5	67
		% within XA03 Sector	1,8%	3,3%	10,2%	3,1%
	5 sterk afgenomen	Count	1	9	1	11
		% within XA03 Sector	,3%	,5%	2,0%	,5%
	Total	Count	390	1690	49	2129
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b02 Aantal wisselingen in duur van de dienst * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b02 Aantal wisselingen in duur van de dienst	1 sterk toegenomen	Count	97	367	9	473
		% within XA03 Sector	24,9%	21,8%	18,4%	22,3%
	2 toegenomen	Count	201	890	14	1105
		% within XA03 Sector	51,7%	52,8%	28,6%	52,0%
	3 gelijk	Count	82	378	23	483
		% within XA03 Sector	21,1%	22,4%	46,9%	22,8%
	4 afgenomen	Count	6	44	3	53
		% within XA03 Sector	1,5%	2,6%	6,1%	2,5%
	5 sterk afgenomen	Count	3	6	0	9
		% within XA03 Sector	,8%	,4%	,0%	,4%
	Total	Count	389	1685	49	2123
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b03 Aantal ondefinieerbare diensten * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b03 Aantal ondefinieerbare diensten	1 sterk toegenomen	Count	106	413	11	530
		% within XA03 Sector	27,5%	24,9%	22,9%	25,3%
	2 toegenomen	Count	165	829	18	1012
		% within XA03 Sector	42,9%	49,9%	37,5%	48,4%
	3 gelijk	Count	85	377	13	475
		% within XA03 Sector	22,1%	22,7%	27,1%	22,7%
	4 afgenomen	Count	22	31	5	58
		% within XA03 Sector	5,7%	1,9%	10,4%	2,8%
	5 sterk afgenomen	Count	7	10	1	18
		% within XA03 Sector	1,8%	,6%	2,1%	,9%
	Total	Count	385	1660	48	2093
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b04 Inkomsten uit onregelmatigheidstoeslag * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b04 Inkomsten uit onregelmatigheidstoelag	1 sterk toegenomen	Count	2	10	1	13
		% within XA03 Sector	,5%	,6%	2,0%	,6%
	2 toegenomen	Count	18	55	7	80
		% within XA03 Sector	4,6%	3,3%	14,3%	3,8%
	3 gelijk	Count	168	489	19	676
		% within XA03 Sector	43,2%	29,1%	38,8%	31,9%
	4 afgenomen	Count	159	865	18	1042
		% within XA03 Sector	40,9%	51,5%	36,7%	49,2%
	5 sterk afgenomen	Count	42	260	4	306
		% within XA03 Sector	10,8%	15,5%	8,2%	14,5%
Total		Count	389	1679	49	2117
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b05 Aantal gegarandeerde minuten rust * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b05 Aantal gegarandeerde minuten rust	1 sterk toegenomen	Count	4	15	0	19
		% within XA03 Sector	1,0%	,9%	,0%	,9%
	2 toegenomen	Count	10	38	2	50
		% within XA03 Sector	2,6%	2,3%	4,4%	2,4%
	3 gelijk	Count	145	436	19	600
		% within XA03 Sector	37,9%	26,3%	42,2%	28,8%
	4 afgenomen	Count	161	826	18	1005
		% within XA03 Sector	42,0%	49,9%	40,0%	48,2%
	5 sterk afgenomen	Count	63	341	6	410
		% within XA03 Sector	16,4%	20,6%	13,3%	19,7%
Total		Count	383	1656	45	2084
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b06 Meer of minder spitsdiensten rijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b06 Meer of minder spitsdiensten rijden	1 sterk toegenomen	Count	44	187	4	235
		% within XA03 Sector	11,3%	11,2%	8,2%	11,2%
	2 toegenomen	Count	229	913	17	1159
		% within XA03 Sector	59,0%	54,8%	34,7%	55,1%
	3 gelijk	Count	106	509	25	640
		% within XA03 Sector	27,3%	30,6%	51,0%	30,4%
	4 afgenomen	Count	6	50	3	59
		% within XA03 Sector	1,5%	3,0%	6,1%	2,8%
	5 sterk afgenomen	Count	3	7	0	10
		% within XA03 Sector	,8%	,4%	,0%	,5%
	Total	Count	388	1666	49	2103
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b07 Meer of minder gebroken diensten * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b07 Meer of minder gebroken diensten	1 sterk toegenomen	Count	36	196	2	234
		% within XA03 Sector	9,4%	11,9%	4,1%	11,2%
	2 toegenomen	Count	182	699	19	900
		% within XA03 Sector	47,5%	42,3%	38,8%	43,2%
	3 gelijk	Count	130	572	18	720
		% within XA03 Sector	33,9%	34,6%	36,7%	34,6%
	4 afgenomen	Count	26	151	8	185
		% within XA03 Sector	6,8%	9,1%	16,3%	8,9%
	5 sterk afgenomen	Count	9	33	2	44
		% within XA03 Sector	2,3%	2,0%	4,1%	2,1%
	Total	Count	383	1651	49	2083
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b08 Buffertijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b08 Buffertijden	1 sterk toegenomen	Count	14	20	1	35
		% within XA03 Sector	3,8%	1,2%	2,0%	1,7%
	2 toegenomen	Count	38	128	4	170
		% within XA03 Sector	10,2%	7,9%	8,2%	8,3%
	3 gelijk	Count	114	410	13	537
		% within XA03 Sector	30,6%	25,2%	26,5%	26,2%
	4 afgenomen	Count	150	783	21	954
		% within XA03 Sector	40,3%	48,1%	42,9%	46,5%
	5 sterk afgenomen	Count	56	288	10	354
		% within XA03 Sector	15,1%	17,7%	20,4%	17,3%
	Total	Count	372	1629	49	2050
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b09 Op- en afstaptijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b09 Op- en afstaptijden	1 sterk toegenomen	Count	14	33	1	48
		% within XA03 Sector	3,6%	2,0%	2,0%	2,3%
	2 toegenomen	Count	28	93	3	124
		% within XA03 Sector	7,3%	5,6%	6,1%	5,9%
	3 gelijk	Count	108	506	16	630
		% within XA03 Sector	28,1%	30,6%	32,7%	30,2%
	4 afgenomen	Count	145	695	18	858
		% within XA03 Sector	37,7%	42,0%	36,7%	41,1%
	5 sterk afgenomen	Count	90	326	11	427
		% within XA03 Sector	23,4%	19,7%	22,4%	20,5%
	Total	Count	385	1653	49	2087
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b10 Aanrijtijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b10 Aanrijtijden	1 sterk toegenomen	Count	8	25	1	34
		% within XA03 Sector	2,1%	1,5%	2,0%	1,6%
	2 toegenomen	Count	26	124	0	150
		% within XA03 Sector	6,8%	7,5%	,0%	7,2%
	3 gelijk	Count	125	493	22	640
		% within XA03 Sector	32,6%	30,0%	44,9%	30,8%
	4 afgenomen	Count	171	808	19	998
		% within XA03 Sector	44,6%	49,1%	38,8%	48,1%
	5 sterk afgenomen	Count	53	195	7	255
		% within XA03 Sector	13,8%	11,9%	14,3%	12,3%
	Total	Count	383	1645	49	2077
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b11 Materiaaltijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b11 Materiaaltijden	1 sterk toegenomen	Count	11	48	0	59
		% within XA03 Sector	2,9%	2,9%	,0%	2,9%
	2 toegenomen	Count	31	205	1	237
		% within XA03 Sector	8,2%	12,5%	2,1%	11,5%
	3 gelijk	Count	150	535	25	710
		% within XA03 Sector	39,7%	32,6%	52,1%	34,3%
	4 afgenomen	Count	144	709	16	869
		% within XA03 Sector	38,1%	43,2%	33,3%	42,0%
	5 sterk afgenomen	Count	42	145	6	193
		% within XA03 Sector	11,1%	8,8%	12,5%	9,3%
	Total	Count	378	1642	48	2068
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

b12 Afrekentijden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
b12 Afrekentijden	1 sterk toegenomen	Count	7	17	0	24
		% within XA03 Sector	1,9%	1,1%	,0%	1,2%
	2 toegenomen	Count	12	46	2	60
		% within XA03 Sector	3,2%	2,9%	4,2%	3,0%
	3 gelijk	Count	113	536	16	665
		% within XA03 Sector	30,2%	33,7%	33,3%	33,0%
	4 afgenomen	Count	143	589	16	748
		% within XA03 Sector	38,2%	37,0%	33,3%	37,1%
	5 sterk afgenomen	Count	99	404	14	517
		% within XA03 Sector	26,5%	25,4%	29,2%	25,7%
	Total	Count	374	1592	48	2014
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c01 Aantal taken en verantwoordelijkheden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c01 Aantal taken en verantwoordelijkheden	1 sterk toegenomen	Count	68	249	9	326
		% within XA03 Sector	17,5%	14,8%	18,4%	15,4%
	2 toegenomen	Count	170	690	21	881
		% within XA03 Sector	43,8%	41,1%	42,9%	41,6%
	3 gelijk	Count	133	631	15	779
		% within XA03 Sector	34,3%	37,6%	30,6%	36,8%
	4 afgenomen	Count	14	79	4	97
		% within XA03 Sector	3,6%	4,7%	8,2%	4,6%
	5 sterk afgenomen	Count	3	31	0	34
		% within XA03 Sector	,8%	1,8%	,0%	1,6%
	Total	Count	388	1680	49	2117
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c02 Gemiddelde werkdruk * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c02 Gemiddelde werkdruk	1 sterk toegenomen	Count	164	530	6	700
		% within XA03 Sector	41,9%	31,5%	12,8%	33,0%
	2 toegenomen	Count	156	758	30	944
		% within XA03 Sector	39,9%	45,1%	63,8%	44,5%
	3 gelijk	Count	28	198	8	234
		% within XA03 Sector	7,2%	11,8%	17,0%	11,0%
	4 afgenomen	Count	29	149	2	180
		% within XA03 Sector	7,4%	8,9%	4,3%	8,5%
	5 sterk afgenomen	Count	14	46	1	61
		% within XA03 Sector	3,6%	2,7%	2,1%	2,9%
	Total	Count	391	1681	47	2119
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c03 Aantal lichamelijke klachten * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c03 Aantal lichamelijke klachten	1 sterk toegenomen	Count	56	171	2	229
		% within XA03 Sector	14,5%	10,3%	4,3%	10,9%
	2 toegenomen	Count	178	709	13	900
		% within XA03 Sector	46,1%	42,5%	27,7%	42,8%
	3 gelijk	Count	119	658	27	804
		% within XA03 Sector	30,8%	39,4%	57,4%	38,3%
	4 afgenomen	Count	23	101	4	128
		% within XA03 Sector	6,0%	6,1%	8,5%	6,1%
	5 sterk afgenomen	Count	10	29	1	40
		% within XA03 Sector	2,6%	1,7%	2,1%	1,9%
	Total	Count	386	1668	47	2101
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c04 Veiligheid agv kwaliteit materieel * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c04 Veiligheid agv kwaliteit materieel	1 sterk toegenomen	Count	17	56	2	75
		% within XA03 Sector	4,4%	3,4%	4,2%	3,6%
	2 toegenomen	Count	74	221	5	300
		% within XA03 Sector	19,3%	13,3%	10,4%	14,3%
	3 gelijk	Count	87	404	15	506
		% within XA03 Sector	22,7%	24,3%	31,3%	24,2%
	4 afgenomen	Count	140	669	18	827
		% within XA03 Sector	36,6%	40,3%	37,5%	39,6%
	5 sterk afgenomen	Count	65	310	8	383
		% within XA03 Sector	17,0%	18,7%	16,7%	18,3%
	Total	Count	383	1660	48	2091
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c05 Aandacht voor veiligheid medewerker * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c05 Aandacht voor veiligheid medewerker	1 sterk toegenomen	Count	9	31	2	42
		% within XA03 Sector	2,3%	1,9%	4,1%	2,0%
	2 toegenomen	Count	66	181	4	251
		% within XA03 Sector	17,0%	10,9%	8,2%	12,0%
	3 gelijk	Count	122	574	21	717
		% within XA03 Sector	31,4%	34,5%	42,9%	34,1%
	4 afgenomen	Count	144	677	19	840
		% within XA03 Sector	37,1%	40,7%	38,8%	40,0%
	5 sterk afgenomen	Count	47	200	3	250
		% within XA03 Sector	12,1%	12,0%	6,1%	11,9%
	Total	Count	388	1663	49	2100
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c06 Verstrekking informtie door management * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c06 Verstrekking informtie door management	1 sterk verbeterd	Count	2	3	0	5
		% within XA03 Sector	,5%	,2%	,0%	,2%
	2 verbeterd	Count	38	166	7	211
		% within XA03 Sector	9,7%	9,9%	14,3%	9,9%
	3 gelijk	Count	131	566	17	714
		% within XA03 Sector	33,5%	33,7%	34,7%	33,6%
	4 verslechterd	Count	173	770	19	962
		% within XA03 Sector	44,2%	45,8%	38,8%	45,3%
	5 veel verslechterd	Count	47	177	6	230
		% within XA03 Sector	12,0%	10,5%	12,2%	10,8%
	Total	Count	391	1682	49	2122
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c07 Verhoudingen met leidinggevende * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c07 Verhoudingen met leidinggevende	1 sterk verbeterd	Count	1	11	0	12
		% within XA03 Sector	,3%	,7%	,0%	,6%
	2 verbeterd	Count	37	200	6	243
		% within XA03 Sector	9,5%	11,9%	12,2%	11,5%
	3 gelijk	Count	203	823	23	1049
		% within XA03 Sector	52,1%	48,9%	46,9%	49,4%
	4 verslechterd	Count	114	519	16	649
		% within XA03 Sector	29,2%	30,8%	32,7%	30,6%
	5 veel verslechterd	Count	35	130	4	169
		% within XA03 Sector	9,0%	7,7%	8,2%	8,0%
	Total	Count	390	1683	49	2122
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c08 Mogelijkheden om zelf werk te regelen * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c08 Mogelijkheden om zelf werk te regelen	1 veel meer	Count	2	11	2	15
		% within XA03 Sector	,5%	,7%	4,1%	,7%
	2 meer	Count	18	108	19	145
		% within XA03 Sector	4,6%	6,4%	38,8%	6,9%
	3 gelijk	Count	181	796	15	992
		% within XA03 Sector	46,6%	47,5%	30,6%	47,0%
	4 minder	Count	158	652	8	818
		% within XA03 Sector	40,7%	38,9%	16,3%	38,7%
	5 veel minder	Count	29	108	5	142
		% within XA03 Sector	7,5%	6,4%	10,2%	6,7%
	Total	Count	388	1675	49	2112
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c09 Mogelijkheden dienstverlening aan klant * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c09 Mogelijkheden dienstverlening aan klant	1 veel meer	Count	1	2	1	4
		% within XA03 Sector	,3%	,1%	2,1%	,2%
	2 meer	Count	6	34	3	43
		% within XA03 Sector	1,5%	2,0%	6,3%	2,0%
	3 gelijk	Count	77	359	14	450
		% within XA03 Sector	19,8%	21,5%	29,2%	21,4%
	4 minder	Count	207	949	20	1176
		% within XA03 Sector	53,2%	56,9%	41,7%	55,8%
	5 veel minder	Count	98	325	10	433
		% within XA03 Sector	25,2%	19,5%	20,8%	20,6%
	Total	Count	389	1669	48	2106
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c10 Variatie in het lijnenpakket * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c10 Variatie in het lijnenpakket	1 veel meer	Count	3	20	0	23
		% within XA03 Sector	,8%	1,2%	,0%	1,1%
	2 meer	Count	45	166	10	221
		% within XA03 Sector	11,7%	10,0%	20,4%	10,5%
	3 gelijk	Count	177	581	12	770
		% within XA03 Sector	46,1%	35,0%	24,5%	36,8%
	4 minder	Count	120	563	21	704
		% within XA03 Sector	31,3%	33,9%	42,9%	33,6%
	5 veel minder	Count	39	332	6	377
		% within XA03 Sector	10,2%	20,0%	12,2%	18,0%
	Total	Count	384	1662	49	2095
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c11 Dreiging sancties ziekteverzuim * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c11 Dreiging sancties ziekteverzuim	1 veel meer	Count	78	245	3	326
		% within XA03 Sector	20,2%	14,9%	6,4%	15,7%
	2 meer	Count	111	611	17	739
		% within XA03 Sector	28,7%	37,2%	36,2%	35,6%
	3 gelijk	Count	91	460	20	571
		% within XA03 Sector	23,5%	28,0%	42,6%	27,5%
	4 minder	Count	65	197	5	267
		% within XA03 Sector	16,8%	12,0%	10,6%	12,9%
	5 veel minder	Count	42	129	2	173
		% within XA03 Sector	10,9%	7,9%	4,3%	8,3%
	Total	Count	387	1642	47	2076
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c12 Ruimte voor medische mutaties * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c12 Ruimte voor medische mutaties	1 veel meer	Count	5	22	3	30
		% within XA03 Sector	1,3%	1,3%	6,4%	1,5%
	2 meer	Count	28	112	4	144
		% within XA03 Sector	7,4%	6,8%	8,5%	7,0%
	3 gelijk	Count	121	549	22	692
		% within XA03 Sector	32,0%	33,5%	46,8%	33,5%
	4 minder	Count	170	706	16	892
		% within XA03 Sector	45,0%	43,0%	34,0%	43,2%
	5 veel minder	Count	54	251	2	307
		% within XA03 Sector	14,3%	15,3%	4,3%	14,9%
	Total	Count	378	1640	47	2065
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

c13 Aandacht opleiden personeel * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
c13 Aandacht opleiden personeel	1 veel meer	Count	2	15	1	18
		% within XA03 Sector	,5%	,9%	2,0%	,9%
	2 meer	Count	41	102	11	154
		% within XA03 Sector	10,5%	6,2%	22,4%	7,3%
	3 gelijk	Count	110	422	8	540
		% within XA03 Sector	28,1%	25,5%	16,3%	25,7%
	4 minder	Count	129	663	20	812
		% within XA03 Sector	33,0%	40,0%	40,8%	38,7%
	5 veel minder	Count	109	456	9	574
		% within XA03 Sector	27,9%	27,5%	18,4%	27,4%
	Total	Count	391	1658	49	2098
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

XC14 Aantal uren opleiding * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
XC14 Aantal uren opleiding	1 < 8	Count	197	914	16	1127
		% within XA03 Sector	63,1%	67,9%	48,5%	66,6%
	2 8 - 15	Count	31	199	4	234
		% within XA03 Sector	9,9%	14,8%	12,1%	13,8%
	3 => 16	Count	84	234	13	331
		% within XA03 Sector	26,9%	17,4%	39,4%	19,6%
Total	Count	312	1347	33	1692	
	% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

d01 Gebruik uitzendkrachten * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
d01 Gebruik uitzendkrachten	1 veel meer	Count	69	344	11	424
		% within XA03 Sector	17,9%	20,8%	23,4%	20,3%
	2 meer	Count	139	576	17	732
		% within XA03 Sector	36,1%	34,8%	36,2%	35,1%
	3 gelijk	Count	58	294	13	365
		% within XA03 Sector	15,1%	17,8%	27,7%	17,5%
	4 minder	Count	69	330	5	404
		% within XA03 Sector	17,9%	19,9%	10,6%	19,3%
	5 veel minder	Count	50	112	1	163
		% within XA03 Sector	13,0%	6,8%	2,1%	7,8%
Total	Count	385	1656	47	2088	
	% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

d02 Uitbesteding werk aan derden * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
d02 Uitbesteding werk aan derden	1 veel meer	Count	57	359	15	431
		% within XA03 Sector	15,1%	21,7%	30,6%	20,7%
	2 meer	Count	185	727	24	936
		% within XA03 Sector	49,1%	44,0%	49,0%	45,0%
	3 gelijk	Count	70	278	5	353
		% within XA03 Sector	18,6%	16,8%	10,2%	17,0%
	4 minder	Count	47	255	4	306
		% within XA03 Sector	12,5%	15,4%	8,2%	14,7%
	5 veel minder	Count	18	34	1	53
		% within XA03 Sector	4,8%	2,1%	2,0%	2,5%
	Total	Count	377	1653	49	2079
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

d03 Zorgen voor de toekomst * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
d03 Zorgen voor de toekomst	1 veel meer	Count	181	840	15	1036
		% within XA03 Sector	46,4%	50,1%	30,6%	49,0%
	2 meer	Count	153	659	18	830
		% within XA03 Sector	39,2%	39,3%	36,7%	39,2%
	3 gelijk	Count	46	146	10	202
		% within XA03 Sector	11,8%	8,7%	20,4%	9,5%
	4 minder	Count	4	18	6	28
		% within XA03 Sector	1,0%	1,1%	12,2%	1,3%
	5 veel minder	Count	6	14	0	20
		% within XA03 Sector	1,5%	,8%	,0%	,9%
	Total	Count	390	1677	49	2116
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

d04 Gebruik parttimers * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
d04 Gebruik parttimers	1 veel meer	Count	64	275	14	353
		% within XA03 Sector	16,8%	16,6%	28,6%	16,9%
	2 meer	Count	144	619	20	783
		% within XA03 Sector	37,7%	37,3%	40,8%	37,4%
	3 gelijk	Count	107	474	8	589
		% within XA03 Sector	28,0%	28,6%	16,3%	28,2%
	4 minder	Count	52	243	6	301
		% within XA03 Sector	13,6%	14,6%	12,2%	14,4%
	5 veel minder	Count	15	49	1	65
		% within XA03 Sector	3,9%	3,0%	2,0%	3,1%
	Total	Count	382	1660	49	2091
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

e01 Last van klachten over dienstverlening * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
e01 Last van klachten over dienstverlening	1 veel meer	Count	110	400	10	520
		% within XA03 Sector	28,4%	24,0%	20,8%	24,7%
	2 meer	Count	204	936	20	1160
		% within XA03 Sector	52,7%	56,0%	41,7%	55,1%
	3 gelijk	Count	67	309	18	394
		% within XA03 Sector	17,3%	18,5%	37,5%	18,7%
	4 minder	Count	3	18	0	21
		% within XA03 Sector	,8%	1,1%	,0%	1,0%
	5 veel minder	Count	3	7	0	10
		% within XA03 Sector	,8%	,4%	,0%	,5%
	Total	Count	387	1670	48	2105
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

e02 Mechanische gebreken * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
e02 Mechanische gebreken	1 sterk toegenomen	Count	109	426	8	543
		% within XA03 Sector	28,3%	25,6%	16,7%	25,9%
	2 toegenomen	Count	189	816	24	1029
		% within XA03 Sector	49,1%	49,0%	50,0%	49,0%
	3 gelijk	Count	68	344	11	423
		% within XA03 Sector	17,7%	20,6%	22,9%	20,2%
	4 afgenomen	Count	14	70	5	89
		% within XA03 Sector	3,6%	4,2%	10,4%	4,2%
	5 sterk afgenomen	Count	5	10	0	15
		% within XA03 Sector	1,3%	,6%	,0%	,7%
	Total	Count	385	1666	48	2099
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

e03 Niet opvangen van uitval personeel * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
e03 Niet opvangen van uitval personeel	1 sterk toegenomen	Count	121	349	8	478
		% within XA03 Sector	31,3%	21,0%	16,7%	22,8%
	2 toegenomen	Count	175	881	22	1078
		% within XA03 Sector	45,2%	53,1%	45,8%	51,5%
	3 gelijk	Count	78	374	15	467
		% within XA03 Sector	20,2%	22,6%	31,3%	22,3%
	4 afgenomen	Count	10	44	3	57
		% within XA03 Sector	2,6%	2,7%	6,3%	2,7%
	5 sterk afgenomen	Count	3	10	0	13
		% within XA03 Sector	,8%	,6%	,0%	,6%
	Total	Count	387	1658	48	2093
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

e04 Andere keuzes van het management * XA03 Sector Crosstabulation

			XA03 Sector			Total
			1 stadsbus	2 streekbus	3 overige	
e04 Andere keuzes van het management	1 sterk toegenomen	Count	84	289	8	381
		% within XA03 Sector	22,2%	17,9%	16,7%	18,7%
	2 toegenomen	Count	181	829	28	1038
		% within XA03 Sector	47,9%	51,5%	58,3%	51,0%
	3 gelijk	Count	98	425	11	534
		% within XA03 Sector	25,9%	26,4%	22,9%	26,2%
	4 afgenomen	Count	12	45	1	58
		% within XA03 Sector	3,2%	2,8%	2,1%	2,8%
	5 sterk afgenomen	Count	3	23	0	26
		% within XA03 Sector	,8%	1,4%	,0%	1,3%
	Total	Count	378	1611	48	2037
		% within XA03 Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%