Hoofdlijnen
Taxiplan Amsterdam



Probleemanalyse

In 2000 is de taximarkt geliberaliseerd. Doel was meer toetreders mogelijk te maken en de concurrentie te vergroten. Kwaliteit zou hierdoor toenemen, prijzen zouden dalen.

Na de liberalisering ontstonden door het groter aantal toetreders met name in die gebieden waar de vraag het grootst was (middelgrote en grote steden) echter problemen. Vooral op de standplaatsen, de plek waar vraag en aanbod bij elkaar komen, bleek dat de consument ondergeschikt is aan de aanbieders en dat de kwaliteit van taxivervoer laag is, terwijl de tarieven hoog zijn. Niet de consument maar de aanbieders bepalen hier hoe het product taxi er uit moet zien. Uit onderzoek gedaan door de landelijke 'Taskforce toekomstvisie taxi' (waarin onder andere het voormalig ministerie van V&W, de G4 en de KNV zitting hadden) blijkt dat deze 'marktimperfectie' voortkomt uit het gedrag en de 'gewoonte' van chauffeurs en de kennisachterstand van de consument. Daarbij komt dat chauffeurs in redelijke anonimiteit hun werk kunnen doen: aansluiting bij een geschillencommissie is verplicht maar het nalaten van dat voorschrift is geen reden om de chauffeurspas in te trekken. Hierdoor is het voor consumenten onduidelijk welke chauffeur wel goed is en welke niet. Deze problemen komen vooral voor op de opstapmarkt (standplaatsen en aanhouden op straat) en minder op de belmarkt (reserveren vooraf) en contractmarkt (vervoersafspraken via contracten). De belmarkt en contractmarkt zijn immers transparanter en hier is vaker sprake van een herkenbare herhalingsaankoop.

De landelijke taskforce is aan de slag gegaan met deze analyse en heeft gezocht naar mogelijkheden de problemen op de opstapmarkt het hoofd te bieden. Belangrijkste aanbeveling van de landelijke taskforce is de concurrentie op de taximarkt in stand te houden maar tegelijkertijd de consument meer macht te geven, middels het reputatiemechanisme.

Amsterdamse taximarkt

Landelijk is driekwart van de omzet in de taximarkt afkomstig van het contractvervoer. Dit marktsegment functioneert relatief probleemloos en met kwaliteit. Daarnaast omvat de belmarkt ongeveer 15% van de landelijke omzet. Ook de beltaxi functioneert relatief probleemloos. Taxicentrales functioneren als aanspreekpunt en verliezen klanten als er geen kwaliteit wordt geleverd. De laatste tien procent van de landelijke taxiomzet komt voor rekening van de opstapmarkt. In Amsterdam wordt, afwijkend van het landelijk gemiddelde, 45% van de omzet gehaald op de opstapmarkt. Werkgeversorganisatie KNV schat dat de helft van de landelijke omzet op de opstapmarkt in en rond Amsterdam wordt verdiend. Juist omdat de problemen zich op de opstapmarkt manifesteren en deze markt in Amsterdam zo groot is, kenmerken incidenten op deze markt het beeld van de Amsterdamse taximarkt.

Nieuwe taxiwet

De landelijke taskforce heeft onderkend dat er maatregelen nodig zijn om de problemen op de opstapmarkt het hoofd te bieden. De invoering van een verplichte groepsvorming, gekoppeld aan de mogelijkheid dat gemeenten basiskwaliteitseisen stellen, is in de ogen van de taskforce de beste waarborg tegen wangedrag op de opstapmarkt. Door chauffeurs te verplichten zich aan te sluiten bij een herkenbare groep worden de problemen van anonimiteit tegengegaan. De consument krijgt hierdoor meer instrumenten in handen om de taxichauffeur te herkennen. De geconstateerde problemen met informatieasymmetrie en marktmacht worden hiermee aangepakt, mits de consument goed geïnformeerd wordt over wat hij kan verwachten. Belangrijker is echter de constatering dat groepsvorming het mogelijk maakt een ander toezichtsmodel te hanteren, waarbij de groep zelf verantwoordelijkheden krijgt op het gebied van toezicht. Het is aan de gemeente te controleren of deze groepen hun verantwoordelijkheden voldoende invullen.

De nieuwe taxiwet is nog niet vastgesteld. Dit betekent dat er op details nog wijzigingen kunnen worden doorgevoerd. De hoofdlijnen en –keuzes liggen echter al wel vast. Op basis van de nu voorliggende wet kan de gemeente Amsterdam zelf ook al een aantal hoofdlijnen vastleggen en van hieruit verder werken aan de implementatie van een nieuwe taximarkt in de hoofdstad. Duidelijk moet daarbij zijn dat alle keuzes die gemaakt worden betrekking hebben op de opstapmarkt. De nieuwe taxiwet richt zich niet op de belmarkt en het contractvervoer. Indien zaken op deze andere deelmarkten ter sprake komen, wordt dit expliciet gemeld.

De keuzes die gemeente kan maken liggen zowel op het vlak van de groep als op het gebied van de chauffeur. In principe geldt dat alle eisen, waarvan de gemeente vindt dat deze nodig zijn voor kwaliteit van taxivervoer, gesteld kunnen worden.

Doel van de gemeente Amsterdam is een gemeentelijke opstapmarkt waar klanten op een veilige en betrouwbare manier vervoerd moeten worden. Inzet is de regelgeving hierbij zoveel mogelijk te beperken en de taxibranche zelf verantwoordelijk te laten zijn voor de kwaliteit. De gemeentelijke instrumenten moeten ingezet worden om de slechte groepen en chauffeurs te kunnen weren. Dit betekent dat ook de goede chauffeurs aan een aantal regels zal moeten voldoen. Dit is onontkoombaar: het is ook in het belang van de goede chauffeurs dat deze regels er zijn om de markt gezond te houden.

Hoofdlijnen

1. Groepsvorming

De gemeente Amsterdam voert verplichte groepsvorming in op de opstapmarkt taxi voor de gehele gemeente Amsterdam.

De nieuwe taxiwet zorgt ervoor dat de aanbevelingen van de landelijke taskforce in de praktijk kunnen worden gebracht. Naast het model van groepsvorming geeft de wet de mogelijkheid kwaliteitseisen te stellen zonder de verplichte groepsvorming. De gemeente Amsterdam kiest er echter expliciet voor het model van groepsvorming te hanteren. Hiermee mogen chauffeurs op de opstapmarkt alleen nog hun diensten aanbieden als zij bij een door de gemeente goedgekeurde groep horen. Niet-aangesloten chauffeurs mogen wel door de stad rijden (bijvoorbeeld om iemand uit te laten stappen) maar mogen niet op de opstapmarkt actief zijn, op straffe van hoge boetes.

Invoering van groepsvorming past om drie redenen goed bij de problematiek van de Amsterdamse taximarkt. In de eerste plaats is de huidige drempel om taxivervoer te verrichten in Amsterdam laag. Dit zorgt voor makkelijke toetreding maar vraagt relatief weinig investering in kwaliteit van de chauffeur en/of de taxiondernemer. Groepsvorming, gekoppeld aan een aantal basiskwaliteitseisen, zal deze drempel verhogen en de kwaliteit van de chauffeurs die actief zijn op de opstapmarkt vergroten.

In de tweede plaats is de huidige anonimiteit onder chauffeurs een groot probleem in Amsterdam. Ondanks de bestaande vergunningen en administratie is het voor veel klanten en handhavers moeilijk om ‘op zicht’ en taxichauffeur te herkennen. Dit wringt bijvoorbeeld op het moment dat de klant achteraf een klacht wil indienen. Door de groepsvorming te koppelen aan herkenbaarheidseisen krijgen klant en handhaver instrumenten in handen om chauffeurs beter te herkennen. Dit geeft naast extra ogen op straat ook een groter gevoel van veiligheid bij de klant.

De derde reden is het interne toezicht dat de groep kan uitoefenen op de aangesloten chauffeurs. De kosten van toezicht en handhaving lopen voor de gemeente nu op tot ruim 1 miljoen euro per jaar. Door de groepen te verplichten zelf hun kwaliteitssysteem op te zetten, een sanctiereglement te hebben en audits en mystery-guestritten uit te voeren, krijgt de branche zelf deels de verantwoordelijkheid toezicht te houden op de eigen aangesloten chauffeurs. De gemeente ziet erop toe dat de groepen goed functioneren en grijpt indien nodig in door sancties op te leggen aan de groep. Het toezicht van de groepen op de aangesloten chauffeurs ontslaat de gemeente en de handhaafpartners overigens niet van de plicht zelf toe te zien op overtredingen en misdrijven van chauffeurs. Dit blijft een basisverantwoordelijkheid van de overheid.

Er wordt voor gekozen de groepsverplichting op het hele gemeentelijke grondgebied in te voeren. Een focus op alleen de taxistandplaatsen zal ongewenst gedrag buiten de taxistandplaats mogelijk maken. Deze keuze is in lijn met de aanbeveling van de landelijke taskforce.

De minimale groepsgrootte bedraagt 100 chauffeurs en 50 voertuigen.

De gemeente heeft de bevoegdheid een minimum te stellen aan de grootte van de groep (de Wet stelt expliciet dat de gemeente geen maximum mag stellen). De overweging bij het vaststellen van de minimale groepsgrootte zijn:

- de drempel mag niet te laag zijn, anders worden gelukszoekers niet geweerd
- de drempel mag niet te hoog zijn, anders wordt ondernemers het werk onmogelijk gemaakt
- het aantal groepen moet niet te groot worden, anders wordt de handhaafbaarheid en de herkenbaarheid te moeilijk

De gemeente schat in dat een markt met maximaal vijftien organisatorische verbanden optimaal is: dit geeft overzicht maar houdt voldoende ruimte voor keuzevrijheid. Verwacht wordt dat door de hogere eisen die de gemeente stelt aan het taxivervoer het aantal chauffeurs op de opstapmarkt afneemt tot ongeveer 3.000 structureel. Op dit moment is een aantal grotere bedrijven actief met aangesloten chauffeurs, waaronder de TCA. Verwacht mag worden dat er weliswaar een aantal verschuivingen plaatsvinden maar dat de omvang van deze bedrijven grofweg gelijk blijft.

Veruit het grootste verband is op dit moment de TCA, met ongeveer 1.200 chauffeurs. Andere bedrijven, zoals MTA, hebben rond de 100 aangesloten chauffeurs. Verwacht mag worden dat de TCA ongeveer in grootte gelijk blijft en dat een drietal bedrijven groter wordt, als gevolg van de verplichting tot groepsvorming (tot ongeveer 200 chauffeurs). Dit betekent dat de rest van de markt nog ongeveer 1.200 chauffeurs heeft te ‘verdelen’. Bij een minimum van 100 chauffeurs zou dit betekenen dat er twaalf organisatorische verbanden ontstaan. Tezamen met de TCA en de drie grotere organisatorische verbanden, geeft dit een aantal van zestien organisatorische verbanden. Uit gesprekken met de branche blijkt daarnaast dat een aantal van 100 de ruimte geeft aan individuen om een organisatorisch verband op te zetten maar dat dit wel een flinke toetredingsdrempel is. Dit zorgt er weer voor dat chauffeurs zuinig omgaan met hun investering en dus kwaliteit willen bieden. De verwachting is tevens dat door deze eisen de opstapmarkt en de belmarkt meer met elkaar zullen vervloeien, waardoor de structurerende werking van de belmarkt ook zijn werk kan doen op de opstapmarkt.

Door tevens een eis te stellen aan het aantal voertuigen, wordt voorkomen dat de groep mensen laat aansluiten om makkelijk de 100 chauffeurs te bereiken.

2. Handhaving

De groep is eerstverantwoordelijk voor toezicht op de aangesloten chauffeurs. De gemeente ziet toe op het functioneren van de groep als geheel.

Van belang is te onderscheiden dat gemeente en groep verschillende rollen krijgen in het nieuwe beleid. Deze rollen moeten elkaar versterken. De groep is onder het nieuwe taxiregime eerstverantwoordelijk voor het toezicht op de eigen chauffeurs. Met een eigen sanctiebeleid, opleidingstrajecten of andere groepseigen instrumenten kan de chauffeur gestuurd worden in zijn gedrag. De groep is daarnaast de eerstverantwoordelijke partij bij het oplossen van klachten over een chauffeur of bij overtredingen van de eigen reglementen. Deze problemen kan de groep intern oplossen. De gemeente gaat er echter niet vanuit dat alle groepen dit uit zichzelf doen. De groep krijgt daarom de verplichting zich te houden aan een aantal basiseisen. Dit gaat onder andere over het afhandelen van klachten, het houden van mystery-guestritten en het uitvoeren van audits over het functioneren van de groep. Voert de groep dit onvoldoende uit, dan legt de gemeente de groep sancties op. Ook houdt de gemeente in samenwerking met de handhaafpartners het gedrag van de aangesloten chauffeurs goed in de gaten. Overschrijdt dit gedrag bepaalde vooraf vastgestelde grenzen, dan kan de groep eveneens rekenen op sancties van de gemeente. Op deze manier wordt via twee kanalen toezicht gehouden op de groep: via het auditen van het interne beleid en de uitkomsten daarvan, alsmede via het in de gaten houden van de bij de groep aangesloten chauffeurs.

De gemeente Amsterdam hanteert een puntensysteem voor chauffeurs, dat ertoe bijdraagt dat excessen en veelplegers aangepakt kunnen worden.

Het toezicht van groepen op hun aangesloten chauffeurs betekent zoals vermeld niet dat de gemeente en de handhaafpartners geen toezicht- en handhavingstaken meer hebben. Op (verkeers)overtredingen en misdrijven zal nog steeds worden toegezien. In de eerste plaats om tegen

excessen en veelplegers te kunnen optreden en in de tweede plaats om het functioneren van de groepen als geheel te kunnen monitoren.

De nieuwe wet biedt gemeenten de mogelijkheid voor dit doel een (straf)puntensysteem in te voeren als onderdeel van de taxiverordening. Dit puntensysteem heeft als doel de kwaliteit en betrouwbaarheid van het taxivervoer op de opstapmarkt te vergroten. De kwaliteit en betrouwbaarheid is juist dan in het geding, als chauffeurs de voor hen geldende wet- en regelgeving overtreden. Onder het nieuwe regime krijgen zij daarvoor strafpunten. Het overschrijden van een bepaald aantal punten betekent dat de chauffeur zijn toestemming verliest om in Amsterdam te rijden. De chauffeur mag op dat moment niet op de opstapmarkt (de standplaatsen!) en de vrije tram/busbaan komen. Om weer toestemming te krijgen op de markt te rijden, moet de chauffeur opnieuw aantonen dat hij de vakbekwaamheidseisen beheerst. Dit kan aan de hand van een examen, toegespitst op de problematiek waar bij de chauffeur sprake van was. De overtredingen van wet- en regelgeving moeten worden geconstateerd door de overheid (politie, IVW en Stadstoezicht).

Het puntensysteem heeft als doel gerichte maatregelen te nemen tegen chauffeurs die tijdens hun werkzaamheden als taxichauffeur veel en vaak overtredingen plegen en tegen degenen die zware overtredingen plegen.

In overleg met de handhaafpartners wordt het systeem opgezet. Zaken als privacybescherming en de (on)mogelijkheden van het koppelen van databases worden hierin meegenomen. Ook wordt vastgesteld welke overtredingen noodzakelijk zijn om opgenomen te worden in dit systeem en welk puntenaantal hier tegenover staat. Hiervoor geldt dat het relevante overtredingen moeten zijn. Het kan niet zo zijn dat een chauffeur die wordt staande gehouden voor stilstaan op een plek waar dat niet mag, zijn vergunning kwijtraakt.

De gemeente geeft een groepsvergunning en een individuele vergunning uit (de Taxxxipas).

Om het systeem van groepen en chauffeurs te laten functioneren, worden twee vergunningsoorten geïntroduceerd: een vergunning voor de groep en een vergunning voor de bij de groep aangesloten chauffeurs. De vergunning voor de groep wordt verleend na toetsing aan de groepseisen, uiteraard alleen als de groep voldoet aan de voorwaarden. De vergunning kan door de gemeente worden ingetrokken, op het moment dat de groep niet meer voldoet. Met deze vergunning wordt geborgd dat de gemeente kwaliteitseisen kan stellen aan de groep en hierop ook kan toezien. Dit toezicht op de groep wordt ingevuld door drie basisgrootheden:

- Een (minimaal) jaarlijkse audit van de groep
- Het bijhouden van de gedragingen van de aangesloten chauffeurs
- Mystery-guest-onderzoeken, te houden door een onafhankelijke partij in opdracht van de groep

Als de groep deze onderzoeken niet uitvoert, dan wel als uit de onderzoeken blijkt dat de groep niet goed functioneert, neemt de gemeente maatregelen. Dit kan een waarschuwing zijn, een hoge geldboete of in het uiterste geval het intrekken van de groepsvergunning. Geen van de bij de groep aangesloten chauffeurs kan op dat moment nog de weg op om taxidiensten aan te bieden in Amsterdam.

Daarnaast geeft de gemeente een individuele vergunning uit aan chauffeurs (de Amsterdamse Taxxxipas). Deze vergunning geeft een chauffeur het recht op de standplaatsen diensten aan te bieden en op de vrije tram/busbaan te rijden. Het geeft de gemeente (en de klant) een instrument om de chauffeurs te herkennen. Zonder deze vergunning kan de gemeente niet garanderen dat structureel slechte chauffeurs van de markt geweerd worden of dat bij gevaar voor herhaling van ernstige incidenten snel wordt opgetreden door de chauffeur de toegang tot de opstapmarkt te ontzeggen. Een chauffeur krijgt een vergunning als hij kan aantonen bij een groep aangesloten te zijn en als hij in bezit is van het Amsterdamse CCV-certificaat, dat toetst op o.a. gedrag, stratenkennis en verkeersveiligheid. Deze Taxxxipas kent een aantal voorschriften waaraan de chauffeur zich moet houden (basisregels).

De gemeente laat indien nodig een Bibob-toets uitvoeren.

De nieuwe wet geeft de gemeente de mogelijkheid bij de aanvraag voor een groepsvergunning een Bibob-toets uit te laten voeren. Hiervoor wordt een aparte beleidslijn opgesteld. Toepassing van de wet Bibob kan er toe leiden dat een groepsvergunning of een Taxxxipas niet wordt verleend. Dit kan bijvoorbeeld als:

- er sprake is van een ernstig gevaar dat de beschikking (mede) gebruikt zal worden voor het benutten van voordelen uit strafbare feiten (*bijvoorbeeld het witwassen van zwart geld);*
- er sprake is van een ernstig gevaar dat de beschikking (mede) gebruikt zal worden voor het plegen van strafbare feiten *(bijvoorbeeld mensenhandel, waarbij gebruik wordt gemaakt van de taxi als vervoermiddel);*
- feiten en omstandigheden erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat ter verkrijging van de aangevraagde dan wel gegeven beschikking een strafbaar feit is gepleegd *(bijvoorbeeld valsheid in geschrifte of omkoping).*

De wet Bibob wordt onder andere ook gebruikt in het horecabeleid en de wet op de kansspelen.

De gemeente onderzoekt de mogelijkheden van een toezichtsfonds.

Conform de motie Van Drooge en Molenaar (647-2010) wordt onderzocht op welke manieren de kosten voor uitvoering van het taxibeleid zoveel mogelijk bij de branche zelf neergelegd kunnen worden. Dit geeft een positieve prikkel: hoe minder toezicht er is, hoe minder de branche zal moeten betalen. Bekeken wordt ook welke mogelijkheden er zijn een verplicht toezichtsfonds voor de taxigroepen op te zetten. De groepen zouden daarin een verplichte bijdrage moeten leveren voor het toezicht op de taximarkt. Of dit een financiële bijdrage is, een bijdrage in fte's of bijvoorbeeld een inhuurverplichting voor een onafhankelijke toezichthouder wordt nog onderzocht.

De gemeente ontwikkelt een Taxi-informatiesysteem, waardoor in samenwerking met de handhaafpartners, de taximarkt goed in beeld kan worden gebracht.

Het Taxi-informatiesysteem is een belangrijke pijler van het handhavingsbeleid. Dit systeem moet onder andere het aantal punten per chauffeur en per groep bijhouden, de resultaten van de audits en mystery-guest-onderzoeken en inzicht geven in het aantal en de soort klachten per groep. Ook zullen hier alle voor het toezicht relevante gegevens van de goedgekeurde groepen en chauffeurs worden bewaard (zoals de gegevens van de bij de groep aangesloten chauffeurs, kentekens en alle andere relevante gegevens die bij de handhaafpartners voorhanden zijn). Doel is drieledig:

1. De anonimiteit van chauffeurs in Amsterdam wordt hiermee voorkomen. Chauffeurs zijn bekend en bij incidenten kan er snel en eenvoudig worden ingegrepen.
2. De informatie kan op meta-niveau geanalyseerd worden om de handhaving efficiënt in te zetten.
3. Snelle en efficiënte uitwisseling en verzameling van gegevens tussen de handhaafpartners.

Voor dit totale systeem geldt eveneens dat privacybescherming en de (on)mogelijkheden van het koppelen van databases in de uitwerking worden meegenomen.

3. Herkenbaarheid en klachten

Toegelaten taxi's in Amsterdam krijgen een gemeentelijk taxilogo en een uniek nummer op het daklicht.

Om de in de probleemanalyse onderkende informatieasymmetrie en marktmacht zoveel mogelijk te doorbreken, stelt de gemeente eisen aan de herkenbaarheid van groepen. Deze eisen richten zich in eerste instantie op het daklicht. Hier zal in ieder geval een gemeentelijk taxilogo op moeten staan en een door de gemeente toegewezen nummer, dat correspondeert met het nummer op de Taxxxipas van de betreffende chauffeur. Ook de naam van de groep moet op het daklicht terug te vinden zijn. Het daklicht van de groep moet daarnaast uniek zijn, zodat er geen verwarring optreedt. Op deze manier is de taxi voor de reiziger en voor de handhaver makkelijk te herkennen en te herleiden. Dit is een onmisbare schakel in de totale keten: zonder duidelijke herkenbaarheid blijven passagiers de onderliggende partij en kunnen handhavers minder efficiënt hun werk doen. Om dat te ondersteunen, wordt elke Amsterdamse taxi tevens verplicht een duidelijk overzicht te hebben van klachtennummers en –procedures.

De gemeente verzamelt alle klachten over toegelaten taxi's binnen de gemeente Amsterdam.

Taxiklachten komen op verschillende plekken binnen: bij de vervoerder, bij de ondernemer, bij de groep, bij het Landelijk Klachtenmeldpunt en bij de gemeente. De gemeente wil de meta-informatie van deze klachten in kunnen zien. Hiermee kan gericht worden gezocht naar mogelijke problemen. Aanpak van deze problemen kan vervolgens ook gericht, bijvoorbeeld door meer toezicht op een bepaalde groep of een handhavingsoffensief op één locatie. De aard en de omvang van het aantal klachten zegt daarnaast iets over het functioneren van de taximarkt als geheel.

Om dit voor elkaar te krijgen, wil de gemeente afspraken maken met het Landelijke Klachtenmeldpunt over het doorsturen van klachten. Door aanpassingen aan het Landelijke Klachtenmeldpunt kan deze informatie binnenkort makkelijker worden gevonden. De groepen dienen daarnaast eveneens hun klachtinformatie inzichtelijk te maken.

4. Rollen

De gemeente legt taken neer bij de branche, die de branche moeten helpen de taximarkt te organiseren.

De gewijzigde Wet personenvervoer 2000 geeft de gemeente formeel bevoegdheden. Dit brengt nieuwe taken met zich mee. Onder het regime van de nieuwe taximarkt wordt een deel van deze taken bij de branche neergelegd. Gedachte hierachter is dat de branche zelf in staat is de markt op orde te krijgen, als de juiste instrumenten daarvoor worden aangeleverd. Dit betekent niet dat de branche vrij spel krijgt: de gemeente stelt wel (vooraf) beleidsmatige eisen waaraan de groepen moeten voldoen. Daarnaast toetst de gemeente (achteraf) of de groepen inderdaad voldoen. Wordt geconstateerd dat dit niet het geval is, dan kan de gemeente maatregelen nemen tegen de groep, als uiterste consequentie wordt de groep van de markt verwijderd. Met als uitgangspunt de overige in dit stuk genoemde hoofdlijnen, ziet de rolverdeling van de belangrijkste partijen er als volgt uit:

<u>De gemeente:</u>
- stelt beleid en regels vast en is verantwoordelijk voor monitoring en aanpassing hiervan
- stelt de eisen waaraan de audits van de groepen moeten voldoen
- controleert de groepen aan de hand van de aangeleverde auditrapporten
- stelt de eisen waaraan de groepen en de chauffeurs moeten voldoen
- handhaaft op de groepen en de chauffeurs die zich niet aan de regels houden
- geeft vergunningen uit aan de groep en aan de chauffeurs en is bevoegd deze in te trekken
- is beheerder van het Taxi Informatie Systeem

<u>De handhavingspartners (politie, IVW, Belastingdienst):</u>
- werken in overleg met de gemeente aan een handhavingsbeleid, onder andere rekeninghoudend met de prioriteit die taxi in het Regionaal Veiligheidsplan heeft gekregen
- voeren dit handhavingsbeleid uit
- voorzien elkaar van informatie waar nodig en mogelijk, aan de hand van het handhavings-convenant

<u>De groepen:</u>
- houden toezicht op de aangesloten chauffeurs en werken aan hun intern kwaliteitssysteem
- voeren de naar hun mening benodigde acties uit om chauffeurs niet (weer) over de schreef te laten gaan
- zijn opdrachtgever van audits en mystery-guestcontroles, waarmee de groepen hun kwaliteit en de kwaliteit van hun aangesloten chauffeurs meetbaar maken
- rapporteren aan de gemeente over de uitkomsten van audits en mystery-guestonderzoek
- weten te allen tijde waar hun aangesloten chauffeurs zijn

De gemeente biedt een basiskwaliteit van de Amsterdamse taxi. Dit betreft:
- **een veilige rit**

- **ritzekerheid**
- **eerlijke behandeling**
- **een chauffeur met basiskennis**

Reiziger:
Onder het nieuwe taxiregime mag de reiziger het volgende van een taxi verwachten:
- Een veilige rit (chauffeur heeft vereiste papieren, auto in orde)
- Ritzekerheid (de klant wordt niet geweigerd)
- Eerlijke behandeling (er wordt niet omgereden, de meter staat aan, juiste toepassing van de tarieven)
- Een chauffeur met kennis (de chauffeur heeft basale kennis van Amsterdam)

Voor een groep geldt dat deze bij moet dragen aan de hierboven genoemde verwachtingen. De gemeente zal daarom van de groep de volgende basispunten eisen:
- Een transparante en controleerbare administratie
- Een transparant en controleerbaar sanctiebeleid
- Een transparant en controleerbaar klachtenbeleid
- Een transparant en controleerbaar kwaliteitssysteem

Deze punten betekenen in ieder geval dat het groepsbestuur een aanwijzingsbevoegdheid richting de eigen chauffeurs moet hebben en een vorm van een track/trace-systeem, zodat altijd duidelijk is welke chauffeurs wanneer waar zijn.

Onderzocht wordt nog of het opzetten van een koepelorganisatie binnen Amsterdam een meerwaarde is. Deze koepelorganisatie zou een aantal van de taken die de groepen apart doen, (mogelijk) efficiënter kunnen uitvoeren. Ook zou bekeken kunnen worden of er een vorm van toezicht door deze koepel kan worden uitgevoerd. Uitgangspunt is wel dat in alle gevallen de gemeente de eindregie houdt.

Financiën en implementatie

Extra incidentele investeringen zijn in 2012 nodig om de implementatie van het nieuwe taxibeleid succesvol te laten verlopen.

De gemeente Amsterdam besteedt op dit moment 2,2 miljoen euro per jaar aan het taxibeleid. In 2012 zal een aantal incidentele en structurele investeringen nodig zijn om de implementatie van het taxibeleid succesvol te laten verlopen.

In 2012 start de daadwerkelijke implementatie van het nieuwe beleid. Zo zal in 2012 het taxi-informatiesysteem ontwikkeld moeten worden. Gegeven de huidige planning zal dit half juli 2012 operationeel zijn. Omdat daarnaast in 2012 veel activiteiten voor het eerst plaatsvinden (aanvragen van vergunningen, controles op de aangeleverde documenten, handhaving op groepen enz.) zullen extra personele inspanningen nodig zijn. Ook zal het personeel dat de aanvragen in behandeling neemt een training moeten krijgen. Daarnaast zal meer inspanning voor communicatie en mogelijke snelle aanpassingen van beleid nodig zijn.

De periode na implementatie zal de gemeente een verscherpte inzet van handhaving en toezicht nodig hebben om aanloopproblemen het hoofd te bieden.

In de periode na implementatie zal de inzet op toezicht en handhaving door de gemeente extra groot moeten zijn. Dit laat zien dat het de gemeente ernst is met de nieuwe regelgeving. Het zorgt er ook voor dat ‘gelukszoekers’ snel en hard aangepakt kunnen worden. Tenslotte zullen de goedwillende groepen hiermee ondersteund moeten worden in hun investeringen in kwaliteit, door de kwalitatief minder goede chauffeurs van de markt te weren. Dit toezicht bestaat niet alleen uit toezicht en handhaving op straat maar ook uit scherpe administratieve controles op de groepen, samen met de handhaafpartners.

In juli, bij de vrijgave van het beleidsplan voor inspraak, zijn de indicatieve bedragen bekend van de incidentele en structurele kosten bekend. In de voorstellen voor de begroting van 2012 zullen deze bedragen worden meegenomen.

De totale implementatie zal een proces van lange adem zijn, die mogelijk pas aan het einde van deze collegeperiode gereed is.

De gemeente werkt op dit moment aan de nieuwe Taxiverordening. Deze verordening kan pas worden vastgesteld als de nieuwe wet is ingegaan, na vaststelling door de Tweede en Eerste Kamer. Het vaststellen van de verordening is echter pas het startpunt van het nieuwe taxiregime. Daarna zal de gemeente de eigen implementatie ter hand moeten nemen. Vervolgens zal ook de branche de tijd moeten krijgen zichzelf te organiseren. Dit zal een proces zijn dat tijd in beslag neemt. Voor alle partijen is het beleid nieuw en dat vergt gewenning. De inschatting is daarom dat het nieuwe taxiregime aan het einde van deze collegeperiode de vorm heeft gekregen die de gemeente voor ogen staat.

Het nieuwe taxibeleid doorloopt de normale procedures voor gemeentelijk beleid. Dat betekent dat de gemeenteraad erover beslist, nadat het beleid in de inspraak is geweest. Voorzien wordt dat een verder uitgewerkt taxiplan op 12 juli 2011 vrijgegeven kan worden voor inspraak. Omdat daarmee de inspraakperiode in het reces valt, wordt een inspraakperiode van tien weken aangehouden. In die periode zal een aantal zaken verder gedetailleerd kunnen worden en zal ook de verordening definitief worden gemaakt. Op 22 november 2011 krijgt B&W de nota van beantwoording, inclusief het nieuwe taxibeleid voorgelegd. De gemeenteraad kan vervolgens in december het beleid vaststellen. De implementatieperiode zal dan nog moeten starten. Voor de branche zal in ieder geval een aantal maanden overgangstermijn in acht worden genomen. De precieze termijnen worden in het definitieve beleid vastgelegd.