Communicatiestrategie Taxi

Inleiding en doel

De gemeente Amsterdam wil een eerlijke taximarkt. De afgelopen maanden is er in G4-verband, mede sinds het tragische incident op het Leidseplein, samengewerkt met 'Den Haag' aan de aanpassingen in de 'Taxiwet' (Wp2000). In de wet staan belangrijke aanpassingen wet die het de **gemeente** mogelijk maakt met een **eigen verordening** overlast op de taximarkt in de stad adequaat aan te kunnen pakken. Datum van invoering van de nieuwe wet is nog niet zeker (naar verwachting medio 2011) en afhankelijk van behandeling in de Tweede en Eerste Kamer.
Basis van de gemeentelijke verordening is de verplichting tot groepsvorming onder de taxichauffeurs. De verordening is momenteel op hoofdlijnen gereed en wordt de aankomende maanden in detail uitgewerkt. De hoofdlijnen van de verordening worden binnenkort besproken in B&W. Dit is het aanknopingspunt om de richting van de gemeente op dit lastige dossier te verkondigen. Doel is weer wat meer grip te krijgen op de berichtgeving en ons meer proactief op te stellen. Nu worden de voorlichters alleen gebeld naar aanleiding van incidenten. De berichtgeving over slecht functionerende taxi's zwelt de laatste tijd weer aan. Om de juiste verwachtingen te managen is het van belang dat de verantwoordelijkheid wordt gelegd waar die hoort.

Kernboodschap

"Taxichauffeurs moeten weer ondernemers worden die zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van hun eigen product. Wij bepalen de eisen voor de kwaliteit en kunnen straks sanctioneren als die eisen niet gehaald worden. Taxigroepen zijn verantwoordelijk om aan de interne kwaliteit te werken, bijvoorbeeld via opleidingen maar ook via eigen toezicht. Chauffeurs moeten een Amsterdamse Taxxxipas hebben en een daklicht met een uniek nummer dat te herleiden is naar de groep waar zij zich bij aan moeten sluiten. Anonieme taxichauffeurs behoren daarmee tot het verleden. Door te werken met groepen en het leggen van een deel van de verantwoordelijkheid bij de branche, keert ook de sociale controle weer terug. Dit zal echter moeten groeien. De gemeente zorgt er in ieder geval voor dat kwaliteit en sancties niet vrijblijvend zijn, maar dat er een stevige stok achter de deur is. Met deze maatregelen heeft de Amsterdamse taximarkt de kans om een normale branche te worden."

Goed om partners ook te benoemen:
De gemeente werkt niet alleen aan het taxidossier. Bij het opstellen van de verordening en bij de uitvoering werkt de gemeente zeer nauw samen met de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de politie, het OM, de Belastingdienst, het ministerie van I&M, de G4, Eindhoven en Enschede en andere relevante partijen in de handhaving.

Communicatiestrategie

Op 11 november 2010 heeft de wethouder in de raadscommissie de laatste stand van zaken gepresenteerd. Waar is de gemeente mee bezig, wat is er in de afgelopen tijd gebeurd en waar wordt naartoe gewerkt?
Het nu beter inzetten en benutten van actieve communicatie is nodig:

- Omdat bij verschillende doelgroepen (niet alle) de beeldvorming overheerst dat de gemeente een stevige grip op de taximarkt mist.
- Als begin om bovenstaand beeld om te buigen - De gemeente is een solide partner en streeft naar een betrouwbaar Amsterdams taxibeleid dat werkt.
- Informeren waaraan nu gewerkt wordt: de hoofdlijnen van de verordening zijn gereed én er vinden structurele en constructieve gesprekken plaats met de branche (voor het eerst in bijna 10 jaar).
- Om een bestuurlijk standpunt op taxibeleid te presenteren –
    - De gemeente **faciliteert** – zorgt voor goede standplaatsen en voorzieningen
    - De gemeente **eist/vraagt** een eigen verantwoordelijkheid van de branche – daar waar het imago betreft, maar ook inzet voor de nieuwe werkwijze (TTO)
    - De gemeente **handhaaft**, samen met de ketenpartners (IVW, politie en Stadstoezicht)
- Om helder verwachtingsmanagement te creëren: de gemeente is niet verantwoordelijk voor wangedrag van taxichauffeurs, dat is de chauffeur zelf. Wel kan de gemeente de faciliteiten leveren om de branche 'op te schonen' en kan de gemeente hard optreden als chauffeurs over de schreef gaan.
- Actief inzetten van de juiste en sprekende communicatiemiddelen
- Actief melden dat de verbeterslag van de taximarkt een aantal jaar gaat duren

Feiten en cijfers

Naar schatting zijn er 7 tot 8 miljoen ritten per jaar in Amsterdam. Op CS 800 ritten per dag, op Leidseplein op een drukke uitgaansavond 700 ritten.

De gemeente krijgt nu nog 40 klachten per jaar, het landelijk klachtenmeldpunt maximaal 500 op landelijk niveau.

Planning

Onderstaande tijdslijn schetst een reëel beeld van *invoering* tot *uitvoering* van de nieuwe Taxiwet. Na het aannemen van de wet begint het werkelijke proces voor de gemeenten.
Naar verwachting is heel 2012 nodig (na definitieve verordening en toestemming gemeenteraad) voor taxibranche om zich te organiseren en zeker tot 2014 tot alles naar behoren werkt.
Goed en regelmatig contact met de taxibranche en andere stakeholders is daarbij van essentieel belang.

Wetgeving		Vorming TTO		Functioneren TTO
2010-2011	**I**	**2011-2012**	**I**	**→ 2012-2014**