Nummer BD2008-006403
Dienst dienst ivv

Gemeente Amsterdam
Staf IVV

Agendapunt, maandag 29 september 2008

STAF

Wethouder **T. Herrema**

Onderwerp

Voortgang Taxi

Gevraagde beslissing

Kennis nemen van:

- Stand van zaken en ontwikkelingen standplaats CS:
  - T.a.v. problemen, vooral ‘s nachts
  - Advies t.a.v. handhaving
- Huidige gemeentelijke communicatie richting burgers/gebruikers van taxi’s en voorstel om communicatie te verbeteren
- Huidige afhandeling van klachten

Korte toelichting / samenvatting

Standplaats CS:

U heeft aangegeven dat u meer informatie wilt over de voortgang van het taxidossier, naar aanleiding van signalen in uw netwerk dat het met name ’s nachts niet goed gaat op de taxistandplaats CS.
In de meegezonden notitie geef ik u kort de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkelingen op de standplaats CS en klachten van chauffeurs en klanten, en een advies over hoe deze problemen aan te pakken.

Gemeentelijke communicatie:

Daarnaast heeft u aangegeven dat in de gemeentelijke communicatie richting burgers en gebruikers van de taxi’s beter duidelijk moet worden hoe de kwaliteitstaxi te herkennen is en wat klanten kunnen doen als ze klachten hebben.

Op dit moment worden taxigebruikers via de website www.taxi.amsterdam.nl geïnformeerd dat zij, wanneer ze ontevreden zijn over de service of de prijs, een klacht kunnen indienen bij de taxionderneming. Op de site staat ook dat via de chauffeur, op het postkantoor en via de site het klachtenformulier te verkrijgen is. Klanten die niet bij de taxionderneming zélf willen klagen, kunnen hun klacht ook telefonisch melden bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi. Deze klachten worden vervolgens doorverwezen naar het bedrijf. Klanten dienen zo veel mogelijk de gegevens van de chauffeur te vermelden.

In de praktijk gaat het echter om eenmanszaken zodat de klacht gelaten wordt behandeld door het taxibedrijf en er weinig verandert.

Eind november staat de realisatie van de nieuwe statische informatiezuilen op CS gepland. Hiermee worden zowel chauffeurs als specifiek de gebruikers van kwaliteitstaxi’s vanaf CS geïnformeerd. Daarop wordt o.a. vermeld:

- regels en voorwaarden van vergunninghouders en herkenbaarheid van de taxi's
- dringend advies om meter aan te laten zetten door de chauffeur
- tariefstructuur en richtprijzen van ritten

In overleg met de afdeling Communicatie IVV en de klachtcoördinator IVV zal een voorstel worden gemaakt over het gebruik van middelen om de gebruikers van taxi's en burgers beter te informeren over de (kwaliteits)taxi's en klachtenregeling.
Hierbij wordt gedacht aan flyeren, advertenties in huis-aan-huis bladen, spotjes via bijv. AT5 en Amsterdamtv.
Doel van deze acties is het verschil tussen taxi's met belanghebbendenvergunning, en zonder vergunning duidelijk te maken, betreffende de regels en voorwaarden van de vergunning, en hoe deze taxi's te herkennen zijn. Tevens kunnen zo gebruikers van (kwaliteits)taxi's die klachten hebben betreffende de rit of de chauffeur geïnformeerd worden over waar zij met hun klacht terecht kunnen. Een belangrijke boodschap daarbij is het belang van het doorgeven van een kenteken, vergunningsnummer of P-nummer en welke taxionderneming het betreft. Zonder deze gegevens kan er weinig met klachten gedaan worden.
Dit voorstel met mogelijke opties en een indicatie van de kosten zal binnen 4 weken voorgelegd kunnen worden.

Afhandeling klachten:
Via Antwoord, brieven/e-mails aan de burgemeester of wethouder, communicatie@ivv.amsterdam.nl of rechtstreeks aan de coördinator Taxizaken (met name sommige chauffeurs weten ons te vinden) komen klachten binnen, van zowel burger/gebruikers van taxi's als van chauffeurs.
Het Klachtenplatform van de gemeente, waarin DIVV ook vertegenwoordigd is, heeft ook contact met het bureau van de Gemeentelijke Ombudsman. Taxizaken worden hier ook besproken, maar via de Ombudsman zijn nog geen klachten binnengekomen.
In overleg met het bureau van de Gemeentelijke Ombudsman is afgesproken dat zodra de informatie op orde is ook op hun site hiernaar verwezen wordt.

Uiteraard worden alle klachten die bij de gemeente binnenkomen afgehandeld.
Maar feitelijk kunnen we alleen iets kunnen doen met klachten van klanten over chauffeurs op CS, omdat daar de belanghebbendenvergunning is ingesteld. Een specifieke klachtenprocedure is nog niet haalbaar en er zou ook de suggestie vanuit kunnen gaan dat we iedere chauffeur op basis van een klacht kunnen sanctioneren.
Klachten over een chauffeur horen primair bij het taxibedrijf zelf.
Klachten over chauffeurs bij CS voorzien van een kenteken, vergunningsnummer of P-nummer kunnen wel reden zijn voor actie. In de praktijk betekent dat de chauffeur extra observeren en indien mogelijk betrappen.
Het komt overigens maar nauwelijks voor dat we of een P-nummer of een kenteken krijgen bij de klacht. Dit is sinds maart 2008 maar een paar keer gebeurd. De eerste keren ging het daarbij om chauffeurs die geen vergunning hadden. De afgelopen periode is het twee keer voorgekomen. Als het een TCA-chauffeur betreft lichten we de TCA in, zij hebben hun eigen sanctie-regime.

Gemeente Amsterdam
Staf IVV
Agendapunt, maandag 29 september 2008

STAF

Meegezonden stukken

Notitie Ontwikkelingen CS
Tweewekelijkse rapportage Stadstoezicht week 35 en 36.

Verdere procedurestappen met data

n.v.t.

Ander overleg:

Publiciteit / communicatie

n.v.t.

Wijze van voorbereiding

Afstemming met andere dienst n.v.t.
Resultaat overleg met directie/bestuursdienst
Ander overleg

Productinformatie

Opdracht verleend n.v.t.
Financiering/budget
T jd
Kwaliteit

Beslissing

Behandelend ambtenaar

dienst ivv, [redacted]