Inhoudelijke reactie taakgroep Taxi

De nieuwe taxiwet geeft gemeenten meer bevoegdheden maar laat ook expliciet veel ruimte bij de branche. Dit betekent dat altijd een afweging gemaakt moet worden tussen de vraag of de gemeente het moet regelen of dat de branche het zelf kan. Bepalen van kleurstelling en model taxi's is vanuit die gedachte bijvoorbeeld geen taak voor de gemeente.

Hieronder per voorstel van D66 een korte reactie:

1. **Grondrechten taxipassagiers**
   Reactie in het kort: grondrechten passen binnen de voorstellen van B&W.
   Het idee van grondrechten past in de in maart vastgestelde hoofdlijnennotitie en in de maatregelen die B&W binnenkort voorstelt. Informatie voor de consument is cruciaal voor het verbeteren van de taximarkt. De gemeente wil vooruitlopend op de nieuwe regels al een campagne (ws. 2012) wijden aan de aspecten waar klanten op moeten letten (P-nummer, kentekenplaat).

2. **Indienen klachten per sms/smartphone-applicatie**
   Reactie in het kort: sympathiek idee.
   Zeker is dat dit de drempel voor klanten om feedback te geven verlaagt. Verschillende taxi-apps zijn al in gebruik. Dit voorstel van D66 kan daar een mooie toevoeging op zijn. De gemeente is aan het bekijken hoe het een rol kan spelen bij het voor klanten laagdrempeliger maken van het indienen van klachten.

3. **Het invoeren van een Amsterdamse klachtencommissie**
   Reactie in het kort: Amsterdam sluit aan bij het landelijk klachtenmeldpunt. Inhoudelijk beoordelen klachten is aan de branche. De gemeente controleert steekproefsgewijs de klachtafhandeling van de TTO's.
   In de hoofdlijnnotitie is aangegeven dat de eerste lijn van klachtenbehandeling de branche zelf is. Dat is logisch: de gemeente geeft de TTO juist de ruimte zichzelf te reguleren. Het landelijke klachtenmeldpunt fungeert straks als een herkenbaar meldpunt voor klanten en als aanjager richting TTO's. Het meldpunt behandelt de klachten niet inhoudelijk. De gemeente treedt pas op als blijkt dat een TTO klachten niet goed afdoet. De gemeente kan deze signalen op verschillende manieren binnenkrijgen:
   - de klachten die via het klachtenmeldpunt binnenkomen steekproefsgewijs vergelijken met de administratie van TTO's.
   - als er veel klachten binnenkomen over TTO's en/of chauffeurs van een bepaalde TTO, is dat reden voor de gemeente opheldering te vragen bij de TTO, dan wel een extra inspectie uit te voeren.
   - de klachtenafhandeling van een TTO tijdens een inspectie beoordelen.

4. **Een vol/vrij licht op daklichten**
   Reactie in het kort: sympathiek idee maar overlaten aan de markt, onderscheidend element voor TTO's.
   De taakgroep heeft de mogelijkheden van daklichten expliciet onderzocht. Geconcludeerd is dat deze vooral een rol moeten spelen in de herkenbaarheid: herkenbaar als Amsterdamse toegelaten taxi, herleidbaar naar een TTO. Ook de verplichte Amsterdamse informatiekaart gaat hier een belangrijke rol bij spelen.

   Met een vol/vrij-indicatie zal mogelijk de service aan klanten verbeteren. Dit is juist daarom een onderdeel waarop TTO's zich goed kunnen onderscheiden ten opzichte van elkaar. Om die reden zal dit onderdeel aan de markt zelf overgelaten worden: als er markt blijkt te zijn voor het stoppen op straat buiten de standplaatsen, dan zullen de TTO's daar zeker op inspelen.

5. **Opheffen stopverbod**
   Reactie in het kort: meerwaarde en mogelijkheden worden onderzocht, verkeersveiligheid en doorstroming mogen niet in het geding komen.
   Dit is een zeer interessant idee, waar de taakgroep eerder ook al naar heeft gekeken. Op dit moment wordt daarom onderzocht waar welke stopverboden zijn, welke problemen dat oplevert

en welke algemene principes gehanteerd kunnen worden bij ontheffing of afschaffing van stopverboden. Voorwaarden hiervoor zijn de verkeersveiligheid en doorstroming. Amsterdam blijft een stad met relatief weinig ruimte en veel fietsers. In die zin is de vergelijking met New York niet opportuun.

Standplaatsen
Tot slot kan naar aanleiding van de opmerking over de inrichting van standplaatsen aangegeven worden dat bij de inrichting van standplaatsen nadrukkelijk gestreefd wordt naar heldere afspraken met de wegbeheerders (stadsdelen). Voor CS en Leidseplein geldt dat er al een traject loopt voor verplaatsing en verbetering van de situatie.