Versie: 1
Voor: staf Taxi 12-7-2010, agendapunt 8

Hieronder een overzicht van de eisen (vooraf) en voorschriften (na verlening vergunning) aan groep en chauffeurs. Deze eisen en voorschriften zijn voortgekomen uit:
1. De eisen die de wet stelt aan de verordening
2. De huidige praktijk (de door handhavers en op basis van klachten veel genoemde gedragingen)

Eisen en voorschriften aan een groep

Eisen (vooraf, om überhaupt tot het gemeentelijk grondgebied toegelaten te worden):	**Voorschriften (als de vergunning is verleend):**
1. de groep is een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, een coöperatie, een naamloze vennootschap, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, een stichting, een vof, een cv of een maatschap; 2. bij een groep zijn ten minste 100 [en ten hoogste x] chauffeurs aangesloten, die niet tevens bij een andere groep zijn aangesloten; 3. de groep heeft een reglement waarin in ieder geval het volgende is geregeld: - een normen- en waardenprotocol, waarin in ieder geval de eisen als genoemd in het bij deze verordening behorende modelnormen- en waardenprotocol zijn opgenomen; - de wijze waarop een consument een klacht in kan dienen bij de groep en de onder e en f bedoelde commissies en deze waarop deze klachten worden behandeld, geregistreerd en gerapporteerd; - deelname aan een geschillencommissie; - de wijze waarop de groep erop toeziet dat de aangesloten chauffeurs voldoen aan de voor hen geldende regels, alsmede een sanctieregeling, dat in ieder geval voldoet aan het bij deze verordening behorende modelsanctiereglement; - een regeling over de onder m bedoelde controles; 4. Voor zover de groep statuten heeft, wordt in deze statuten opgenomen dat de groep aanwijzingen kan geven aan de bij de groep aangesloten chauffeurs; 5. de groep is aangesloten bij het landelijk klachtenmeldpunt [definiëren] 6. de groep is aangesloten bij de regionale/gemeentelijke klachtencommissie [definiëren]; 7. de groep heeft een website die in ieder geval de volgende gegevens bevat: - het postadres en het bezoekadres en de bezoektijden van de groep; - de uniforme wijze waarop de taxi's van de groep herkenbaar zijn; - de inhoud van de vervoerovereenkomst met de consument; - de geschillencommissie waar de vervoerder bij is aangesloten; - de wijze waarop consumenten klachten bij de groep en bij de onder c genoemde commissies in kan dienen. 8. de groep toont aan dat het voorziet in periodieke onafhankelijke controles op het voldoen van de groep en van de aangesloten chauffeurs aan de gestelde eisen en verplichtingen, overeenkomstig door het college te stellen eisen; 9. de groep heeft een bedrijfsvisie, waarin zij in ieder geval aangeeft welke kwaliteit zij nastreeft en hoe zij die denkt te bereiken; 10. de groep is goedgekeurd door een door het college goedgekeurde gecertificeerde instantie; 11. de groep legt vast welke juridische verhouding er is tussen groep en aangesloten chauffeurs 12. de groep voorziet bij het aanvragen van de vergunning het college van de volgende informatie: - aantal aangesloten chauffeurs - de namen en burgerservicenummers van de aangesloten chauffeurs - de kentekens van de voertuigen waarmee taxidiensten namens de groep worden verricht - welke voertuigen door welke chauffeurs worden bereden - [de CCV-goedgekeurde diploma's] [mogelijk ook te toetsen door gemeente zelf]	1. bij wijziging van de onder 12 genoemde punten, voorziet de groep het college van de gewijzigde informatie 2. de groep neemt deel aan een gemeentelijk taxioverleg. 3. de groep voorziet in periodieke onafhankelijke controles op het voldoen van de groep en van de aangesloten chauffeurs aan de gestelde eisen en verplichtingen, overeenkomstig door het college te stellen eisen; 4. de groep rapporteert periodiek over de uitkomsten van de onder 8 bedoelde controles, de afhandeling van geconstateerde niet naleving van de (groeps)normen en de afhandeling van klachten van consumenten; 5. een groep is dag en nacht telefonisch bereikbaar; 6. de groep ziet erop toe dat de aangesloten chauffeurs voldoen aan bij of krachtens de wet en aan de in het reglement aan hen gestelde eisen. Daartoe voorziet de groep in de mogelijkheid om aangesloten chauffeurs aanwijzingen te geven.

Versie: 1
Voor: staf Taxi 12-7-2010, agendapunt 8

Eisen en voorschriften aan chauffeurs

Eisen (vooraf, om überhaupt tot groepsverband toegelaten te worden):	**Voorschriften (als de vergunning is verleend):**
1. Theorie-examen over: a. bekendheid van de regels van het medegebruik van (lijn)busbanen; b. stratenkennis, waaronder in ieder geval het kunnen noemen en aanwijzen van de belangrijkste in- en uitvalswegen, verbindingswegen, knooppunten, snelwegen en snelwegafslagen. c. het kunnen noemen en aanwijzen van de stadsdelen, de stadsdeelkantoren, de belangrijkste wegen in deze stadsdelen, de lijnbusbanen in deze stadsdelen en de toe- en afritten of toeleidende wegen. d. het kunnen herkennen en benoemen van beeldbepalende gebouwen met het adres en aanwijzen op de kaart. e. routeplanning. 2. Praktijkexamen over: a. rijden naar een door de examinator voorgeschreven bestemming. b. verantwoorde en veilige verkeersdeelname. c. professioneel rijgedrag. d. oplossing van storingen. e. route, rijtijd en betalingen. f. beroepshouding en -gedrag. g. afhandeling van ongevallen. 3. Een bij een georganiseerd verband aangesloten chauffeur kan bij ten hoogste één groep met een vergunning zijn aangesloten.	1. De chauffeur pleegt geen geweld tegen klant/toezichthouder/ tegen andere (concurrerende) chauffeurs 2. De chauffeur pleegt geen vernieling/vandalisme op de standplaats 3. De chauffeur hindert klanten niet bij het kiezen van hun taxi. 4. De chauffeur blijft op de standplaats binnen twee meter van het voertuig (of: samenscholingsverbod?) 5. De chauffeur houdt zich niet hinderlijk op rond de taxistandplaats 6. De chauffeur scheldt niet op toezichthouders/handhavers 7. De chauffeur volgt altijd de aanwijzingen van verkeersregelaars/ toezichthouders/ handhavers op 8. De chauffeur is verplicht de klant naar de bestemming te brengen volgens de voor de klant gunstigste weg hetzij via de snelste dan wel economisch voordeligste route, tenzij de klant of de meldkamer/centrale nadrukkelijk verzoekt of opdracht geeft om langs een andere route te rijden. 9. De chauffeur houdt zich te allen tijde aan de tarieven, zoals vastgelegd in de Regeling maximumtarief en bekendmaking tarieven taxivervoer 10. De chauffeur is verplicht de klant, alsmede de door hem meegevoerde handbagage op zorgvuldige en veilige wijze te vervoeren. 11. De chauffeur vervoert klanten op een zorgvuldige en veilige manier 12. De chauffeur maakt geen vervoersafspraken met andere chauffeurs of derden over ritverdeling/de chauffeur werft niet actief klanten op de standplaats. 13. De chauffeur is zich er van bewust dat bij aanhoudende verkeersovertredingen de Taxxxipas door het georganiseerd verband ingetrokken kan worden, dan wel dat Burgemeester en Wethouders de Taxxxipas ongeldig kunnen verklaren. 14. De chauffeur houdt zich aan de geldende verkeersregels 15. De chauffeur beschikt over een geldig bewijs van de Taxxxipas 16. De chauffeur meldt verlies of diefstal van de Taxxxipas direct aan het college 17. De chauffeur geeft wijzigingen in zijn situatie die relevant kunnen zijn voor de geldigheid van de vergunning direct door 18. De chauffeur rijdt niet onbevoegd taxi 19. De chauffeur rijdt niet op de vergunning/ontheffing of Taxxxipas van een ander 20. De chauffeur brengt geen rustperiode op de standplaats door 21. De chauffeur handelt niet in strijd met de aan hem verleende vergunning/ontheffing en/of Taxxipas 22. De chauffeur laat geen andere chauffeur in de taxi rijden, zonder dit aan het georganiseerd verband te laten weten 23. De chauffeur overhandigt de Taxxxipas op eerste verzoek van een handhaver, een toezichthouder en/of andere ambtenaren in functie 24. De chauffeur rijdt niet de standplaats op gedurende een tijdelijke intrekking van zijn vergunning of zijn toegangspas. 25. De chauffeur overschrijdt niet het maximumaantal toegestane taxi's op de standplaats 26. De chauffeur helpt een ander niet bij het verschaffen van onrechtmatige toegang tot een afgesloten standplaats 27. De chauffeur houdt zich aan de regels die specifiek voor de standplaats zijn opgesteld. 28. De chauffeur zet de motor uit op de standplaats 29. De chauffeur plaatst zijn taxi op de standplaats in de daarvoor bestemde vakken. 30. De chauffeur nuttigt geen alcoholische drank/gebruikt geen verdovende middelen (binnen 8 uur voorafgaand aan een rit)

Versie: 1
Voor: staf Taxi 12-7-2010, agendapunt 8

Optionele eisen (worden niet getoetst door de gemeente)

UITSTRALING

31. De chauffeur houdt telefoongesprekken kort en zakelijk als een klant in de taxi zit
32. De chauffeur belt handsfree
33. De chauffeur maakt vertrouwelijke informatie uitgesproken door een klant niet openbaar
34. De chauffeur is klantvriendelijk
35. De chauffeur respecteert keuze van de klant
36. De chauffeur respecteert zijn collega's
37. De chauffeur helpt een klant / collega in gevaarlijke situaties
38. De chauffeur staat een (potentiële) klant vriendelijk te woord
39. De chauffeur veroorzaakt geen schade aan bagage
40. De chauffeur is verzorgd
41. De chauffeur rookt niet in de taxi
42. De chauffeur is behulpzaam bij in/uitstappen klant, indien de klant dit wenst
43. De chauffeur eet/drinkt niet terwijl klanten in de taxi zitten
44. De chauffeur verstrekt de klant op verzoek een betalingsbewijs

VOERTUIG

45. De tarieven zijn zichtbaar aan de buitenzijde van het voertuig
46. De tarieven zijn zichtbaar in het voertuig
47. Het voertuig is voorzien van een klachtennummer/gegevens chauffeur
48. Het voertuig is tijdens het aanbieden van vervoer en op de vrije tram/busbaan voorzien van een voorgeschreven daklicht
49. De gegevens van de chauffeur, zoals weergegeven op de chauffeurspas zijn binnen de auto duidelijk zichtbaar voor de klant
50. Het voertuig voldoet aan alle wettelijke vereisten
51. Het voertuig is voorzien van een roetfilter, indien het voertuig op diesel rijdt
52. Het voertuig is niet ouder dan zes jaar
53. De Taxameter is goed zichtbaar voor de klant

VAKMANSCHAP

54. De chauffeur weigert niet onterecht huisdieren en regelt passend vervangend vervoer indien het huisdier niet mee kan (of art 9.1, 9.2 KNV)
55. De chauffeur weigert geen bagage (of art 8.2, 8.3 KNV)
56. De chauffeur vraagt geen koffergeld
57. De chauffeur vraagt een klant niet om fooi
58. De chauffeur staakt het vervoer niet zonder een legitieme reden
59. De chauffeur accepteert alle geldende betaalmiddelen
60. De chauffeur draagt er zorg voor dat gevonden voorwerpen bij de rechtmatige eigenaar terugkomen