



Gemeente Amsterdam

Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer

Taximonitor voorjaar 2014

Concept

**Klantenoordeel, imago en feiten rond de nieuwe
Taxiverordening Amsterdam**

17 maart 2014

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Imago, klanten en mystery guests	6
2.1. Mysteryguestaonderzoeken - opstapmarkt	6
2.2. Taxipanel: frequente gebruikers – taximarkt als geheel	8
2.3. Algemeen oordeel: hoe kijken incidentele taxigebruikers en niet-gebruikers tegen de taximarkt aan?	12
3 Klachtenafhandeling	16
4. Organisatie van het taxibeleid: vergunningenstelsel	18
4.1. Uitgangspunten van het taxibeleid	18
4.2. Toegelaten Taxi Organisaties (TTO)	18
4.3. Taxxivergunningen	19
4.4. Lijnbusbaanonthefingen	20
4.5. Taxi-examens	21
5. Handhaving van het taxibeleid	22
5.1. Handhaving op chauffeursniveau	22
5.2. Handhavingcijfers	23
5.3. Handhaving op TTO-niveau	26
6. Taxivoorzieningen	27
6.1. Taxistandplaatsen	28
6.2. Taxizuil	29
6.3. Taxihosts	29
7. Conclusies	30
7.1. Klantbeleving – eerste verbeteringen zichtbaar maar fragiel	30
7.2. Regulering van de taxibranche	30

Samenvatting

Op 1 juni 2013 is de Amsterdamse Taxiverordening in werking getreden. Deze eerste Taximonitor beoogt een beeld te geven van de resultaten van het eerste half jaar dat de gemeente en de taxibranche met deze Taxiverordening hebben gewerkt.

Deze rapportage betreft de resultaten van de ervaringen van klanten zoals die in de onderzoeken van Bureau Onderzoek en Statistiek (O+S) naar voren zijn gekomen. Daarnaast zijn de resultaten van de gemeentelijke vergunningverlening en handhaving op de taximarkt opgenomen.

Een belangrijke handhavingsdoelstelling, het weren van chauffeurs zonder vergunning die niet aan de minimale kwaliteitseisen voldoen, is behaald. Vóór de introductie van de Taxiverordening waren er ca. 4.000 chauffeurs in Amsterdam actief op de opstapmarkt, op 31 december 2013 zijn dat er 3.178. Daarnaast is een verbetering zichtbaar op de belangrijke zaken als ritweigeringen en slechte herkenbaarheid van taxi's. Van de frequente taxigebruikers (het taxipanel) geeft in december 2013 11 procent aan te zijn geweigerd voor een korte rit en 5 procent te zijn geweigerd om een andere reden. In mei 2013 was dit nog 29 procent respectievelijk 13 procent.

Het is duidelijk dat er nog veel werk te verzetten is om het gedrag van de chauffeurs verder te professionaliseren. Hiervoor is samenwerking met de toegelaten taxiorganisaties (TTO's) én waar nodig handhaving op die TTO's noodzakelijk als opgave voor 2014 en verder.

Klantbeleving

Uit onderzoeken van O+S blijkt dat er een voorzichtige verbetering is in het oordeel over de Amsterdamse taxi. Het gemiddelde oordeel is niet veranderd, maar er worden minder vaak onvoldoendes gegeven: in 2012 gaf 8 procent een onvoldoende, in 2013 7 procent. De beleidsdoelstelling is, dat minder dan 5 procent een onvoldoende geeft. Het gemiddelde oordeel van mysteryguests over de gemaakte ritten is een 7. Frequente gebruikers oordelen gemiddeld ongeveer hetzelfde.

Gedragsverandering bij taxichauffeurs, een belangrijke factor in de tevredenheid over de Amsterdamse taxi, is een zaak van een lange adem. Er is nu verbetering zichtbaar op enkele punten die de grootste ergernissen voor de klant waren en waar stevig op gehandhaafd is:

1. ritweigerings is aanzienlijk verminderd (halvering van aantal meldingen door klantenpanel, van 42 procent naar 16 procent);
2. herkenbaarheid van taxi's is verbeterd (de TTO's zijn herkenbaar en het ritbewijs wordt veel vaker aangeboden).

Het oordeel van het algemene publiek is nog niet veranderd: de Amsterdamse taxi's in het algemeen krijgen van hen onverminderd een 6⁻. Amsterdammers in het algemeen zijn positiever over ritten die door hen zelf gemaakt zijn (gemiddeld een 7,4) dan over de taxibranche als geheel. Het matige imago van de Amsterdamse taxi is dus hardnekkig. Er is nog veel te winnen in de sfeer van rijgedrag, bejegening en service door de taxichauffeur. Hiervoor zijn de TTO's aan zet.

Organisatie van de taxibranche - vergunningen

Op 1 januari 2014 zijn er in Amsterdam 13 toegelaten taxiorganisaties (TTO's) en 3.178 chauffeurs met een Taxxivergunning. Er zijn in 2013 21 TTO-vergunningen aangevraagd waarvan er 13 zijn verleend. Van de aanvragen voor Taxxivergunningen aan chauffeurs zijn er per 1 januari 2014 13 geweigerd, 12 ingetrokken en 25 op verzoek van de chauffeur beëindigd.

Handhaving

Door de gemeentelijke handhaving is tussen 1 juni 2013 en 31 december 2013 ca. 13.000 keer een taxi gecontroleerd (op de gehele taximarkt). Hiervan was ca. 90 procent in orde; bij de overige keren zijn 919 Mulderbonnen en 510 Rapporten van Bevindingen uitgeschreven. Aan vijftien chauffeurs die zonder TTO-aansluiting actief waren op de opstapmarkt is een dwangsom opgelegd.

Mysteryguestaonderzoeken vanuit handhavingsoogpunt vinden sinds medio december 2013 plaats. Uit de eerste resultaten blijkt dat op circa 25 procent van de ritten helemaal niets aan te merken was, de rit was professioneel en klantvriendelijk. Er zijn bij deze onderzoeken zes snorders aangehouden.

Handhaving op TTO-niveau vindt onder meer plaats via audits waarvan de eerste eind 2013 heeft plaats gevonden. De resultaten zijn aan de TTO's teruggekoppeld en hebben er bij twee TTO's toe geleid dat zij onder verscherpt toezicht zijn geplaatst.

Klachtenafhandeling

Van 1 juni – 31 december 2013 (7 maanden) zijn er 61 klachten binnengekomen en afgehandeld via het landelijk klachtenmeldpunt (LKM). In een gelijke periode vóór 1 juni waren dat er 50.

De tevredenheid over de afhandeling van klachten is gestegen van 60 procent naar 85 procent. Aandachtspunt is dat ritbewijzen geregeld niet zijn verstrekt of van slechte kwaliteit zijn. De naam van de TTO kan daardoor niet worden achterhaald en een klacht kan dan niet in behandeling worden genomen.

Taxivoorzieningen

In juni 2013 is een Plan van Aanpak Taxivoorzieningen vastgesteld tussen stad en stadsdelen. Doel is enerzijds de kwaliteit van het taxivervoer en de herkenbaarheid voor de klant te bevorderen. Anderzijds om op langere termijn de taxivoorzieningen op een niveau te brengen dat past bij een volwaardige en betrouwbare taximarkt in Amsterdam. Streven is dat in 2015 bij alle belangrijke voorzieningen (ziekenhuizen, stations, grote toeristische trekpleisters een taxistandplaats is. Er wordt onderzocht welke laad- en losplaatsen geschikt zijn voor dubbelgebruik als taxistandplaats en er wordt een "taxizuil" geplaatst bij de belangrijkste standplaatsen om de zichtbaarheid te vergroten. Er is een standaardontwerp voor een taxistandplaats gemaakt.

Tenslotte

Halfjaarlijks wordt gerapporteerd over de situatie op de Amsterdamse taximarkt en dan vooral over het opstapdeel van de markt waarvoor de Taxiverordening geldt. Deze Taximonitor is de eerste van deze halfjaarlijkse rapportages.

1 Inleiding

Per 1 juni 2013 is de nieuwe Amsterdamse Taxiverordening in werking getreden. De Taxiverordening reguleert het taxiaanbod op de opstapmarkt in Amsterdam. De bel- en contractmarkt vallen buiten de verordening. Dat is een marktsegment waar van oudsher minder problemen zijn.

Het algemene doel van het nieuwe taxibeleid is te zorgen dat iedereen kan rekenen op een veilige en betrouwbare rit en dat minder dan 5 procent van de ritten met een onvoldoende wordt beoordeeld. Uiterlijk in 2016 moeten deze doelstellingen zijn bereikt.

De kern van het nieuwe beleid is het bewerkstelligen van een gedragsverandering bij de taxichauffeurs. Dat heeft tijd nodig. De start van de Amsterdamse Taxiverordening is daarom nadrukkelijk de start van de kwaliteitsverbetering in en door de taxibranche.

Periodiek wordt door Bureau Onderzoek en Statistiek (O+S) gemeten wat de ervaringen zijn van de klanten van de Amsterdamse taxi's. Dat gebeurt via een klantenpanel, maar ook in de jaarlijkse omnibusenquête (een breed uitgezette enquête waarbij de Amsterdammers over tal van onderwerpen worden bevraagd) en via het inzetten van mystery guests.

In dit rapport wordt de situatie op de opstapmarkt vanuit twee perspectieven beschreven: die van de klant en die vanuit de gemeentelijke handhaving. De resultaten van de inspanningen van partners als de Belastingdienst, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILenT), het Openbaar Ministerie en de Politie blijven buiten beschouwing. Gestreefd wordt in een volgende Taximonitor (augustus/september 2014) daar wel aandacht aan te besteden.

2 Imago, klanten en mystery guests

Bureau Onderzoek en Statistiek (O+S) voert periodiek onderzoek uit naar de ervaringen van de klant op de taximarkt. Zij doen dit op drie manieren:

1. Mysteryguestonderzoek, waarbij éénmaal per jaar enquêteurs van O+S mystery guest-ritten maken op de opstapmarkt (nulmeting december 2012, eerste meting: december 2013);
2. Panelonderzoek waarbij tweemaal per jaar aan Amsterdammers die regelmatig een taxi nemen wordt gevraagd naar hun ervaringen (laatste meting: december 2013);
3. Imago-onderzoek, waarbij aan Amsterdammers wordt gevraagd of zij wel eens een taxi nemen en wat zij van taxi's in het algemeen vinden (laatste meting: augustus 2013).

In alle drie de onderzoeken worden subjectieve en objectieve aspecten van de gemaakte taxirit beoordeeld. Er is geen weging of optelling van de beoordeling van deze aspecten gemaakt om tot een algemeen oordeel te komen. Elk aspect is op zich beoordeeld. Een algemeen oordeel is gemaakt door de klant daar om te vragen.

2.1 Mysteryguestonderzoeken - opstapmarkt

In 2012 en 2013 zijn door O+S mysteryguestonderzoeken uitgevoerd. In beide jaren gingen 15 onderzoekers van O+S als mystery guest op pad om dezelfde 175 ritten te maken vanaf een standplaats in de stad.

De chauffeur werd op een aantal subjectieve criteria met een rapportcijfer beoordeeld en daarnaast werd van een aantal objectieve criteria genoteerd wat de feitelijke situatie was. De eerste meting werd uitgevoerd voordat de nieuwe Taxiverordening was ingevoerd (november 2012), de tweede meting vond eind 2013 plaats.

Subjectieve criteria

Veel beweging in het gemiddelde oordeel over de gemaakte rit en de verschillende kwaliteiten van de chauffeur is er niet: in 2013 beoordelen de mystery guests de gemaakte ritten gemiddeld met een 7,0, terwijl dit in 2012 een 7,1 was. Ook op de verschillende onderdelen zijn weinig verschillen tussen beide metingen.

Ondanks dat de gemiddelde rapportcijfers voor de subjectieve criteria in beide metingen rond een 7 liggen, gaf een aanzienlijk deel van de mystery guests op een aantal onderdelen een onvoldoende (een 5 of lager). Wel is het percentage onvoldoendes in 2013 lager dan in 2012, er is een positief beeld te zien. Vooral op het gebied van stratenkennis, kennis van het Nederlands, of gevoel van veiligheid wordt na introductie van de Taxiverordening beter gescoord.

Het aantal onvoldoendes in het algemene oordeel daalde licht (van 8 procent naar 7 procent). Het streven, zoals dat is verwoord in de gemeentebegroting, is minder dan 5 procent negatieve beoordelingen en dat is nog niet gehaald.

Tabel 1 Percentage dat een negatieve beoordeling (5 of lager) gaf

	2012	2013
algemeen oordeel gemaakte rit (n=175)	8	7
stratenkennis (n=174)	20	15
manier van communiceren (n=174)	14	12
behulpzaamheid (n=174)	8	10
snelheid of duur van de rit (n=174)	7	8
vriendelijkheid (n=174)	6	8
uiterlijke verzorging (n=175)	3	6
beheersing van het Nederlands (n=174)	13	5
gevoel van veiligheid in de taxi (n=174)	11	3
rijgedrag (n=174)	-	6

- niet beoordeeld in 2012

Objectieve criteria

In 2012 was bij een vijfde van de ritten de naam van de taxionderneming nergens te bekennen op de auto. Toen was dat ook nog niet verplicht. Na het van kracht worden van de Taxiverordening is het wel verplicht de naam van de TTO te voeren, onder andere op het daklicht. In 2013 geven de mystery guests aan dat in 3 procent van de ritten de naam van de TTO niet is gezien.

Bij andere objectieve criteria is een lichte verbetering zichtbaar, met uitzondering van het gebruik van de Taxameter. Desondanks zijn de percentages negatieve constatering in 2013 nog steeds te hoog.

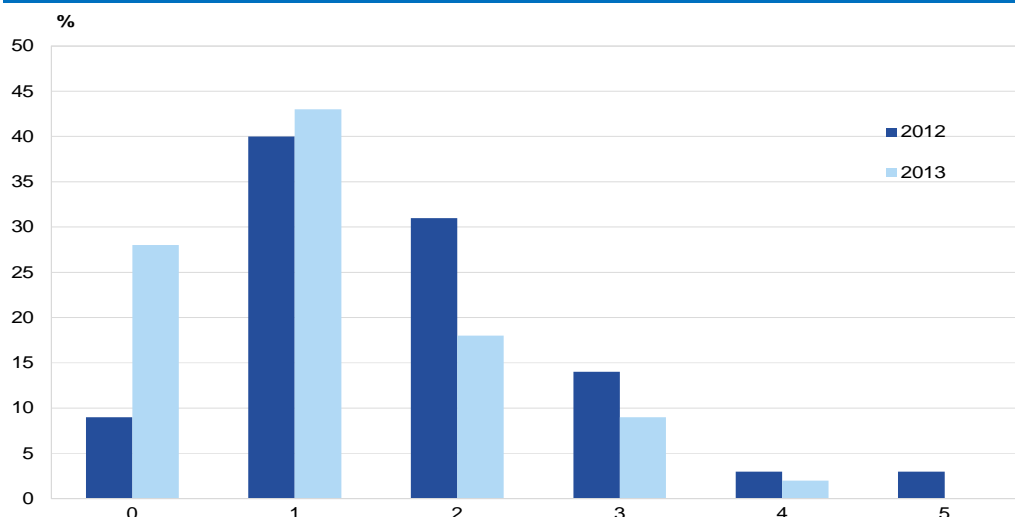
Tabel 2 Zaken die niet op orde zijn (procenten, n=175)

	2012	2013
reed te hard	15	6
reed door rood	10	7
tariefkaart was niet duidelijk zichtbaar	35	29
taxameter stond niet aan gedurende de rit	5	6
taxameter was niet zichtbaar gedurende de rit	-	13
ritprijs komt niet overeen met taxameter	12	7
ritbewijs niet aangeboden	75	55

Uit tabel 2 blijkt dat 55 procent van de chauffeurs geen ritbewijs (printbon met gegevens over de rit) aanbiedt na afloop van de rit. In 2012 jaar was dit nog 75 procent. Uit analyse van de ritbewijzen blijkt dat de kwaliteit ervan in veel gevallen nog wel verbeterd moet worden: het ritbewijs is niet altijd afkomstig uit de Taxameter, niet goed leesbaar of de TTO staat er niet op vermeld (of een combinatie hiervan).

Vergeleken met 2012 is het aandeel van de ritten waarbij *niets* mis was verdrievoudigd van 9 procent vóór de introductie van de Taxiverordening tot 28 procent in 2013. Bij alle overige ritten was er op minstens één punt iets mis. Bij 11 procent waren er 3 tot 4 zaken niet in orde tijdens de rit terwijl in 2012 nog in 20 procent van de ritten 3 tot 5 zaken niet in orde waren.

Figuur 1 Stapeling van zaken die niet in orde zijn per rit (procenten)



Uiteindelijk was er tijdens 126 van de 175 mystery guest-ritten in 2013 200 keer iets mis, in 2012 was dat nog 295 keer het geval tijdens 159 van de 175 ritten. In 2012 kwam het gemiddeld aantal 'fouten' per rit uit op 1,7. Nu is dat 1,6.

Conclusie mysterygestonderzoek opstapmarkt

Hoewel het gemiddelde rapportcijfer door de tijd heen geen verandering laat zien, zijn er enkele indicaties die wijzen op een verbetering in december 2013 ten opzichte van december 2012. Het percentage onvoldoendes is lager en een aantal zaken is beter geregeld. Tenslotte wordt het ritbewijs vaker aangeboden dan in 2012 en is de stapeling van zaken die niet op orde zijn, afgenomen. Er waren meer ritten waar op de beoordeelde aspecten alles op orde was.

2.2 Taxipanel: frequente gebruikers – taximarkt als geheel

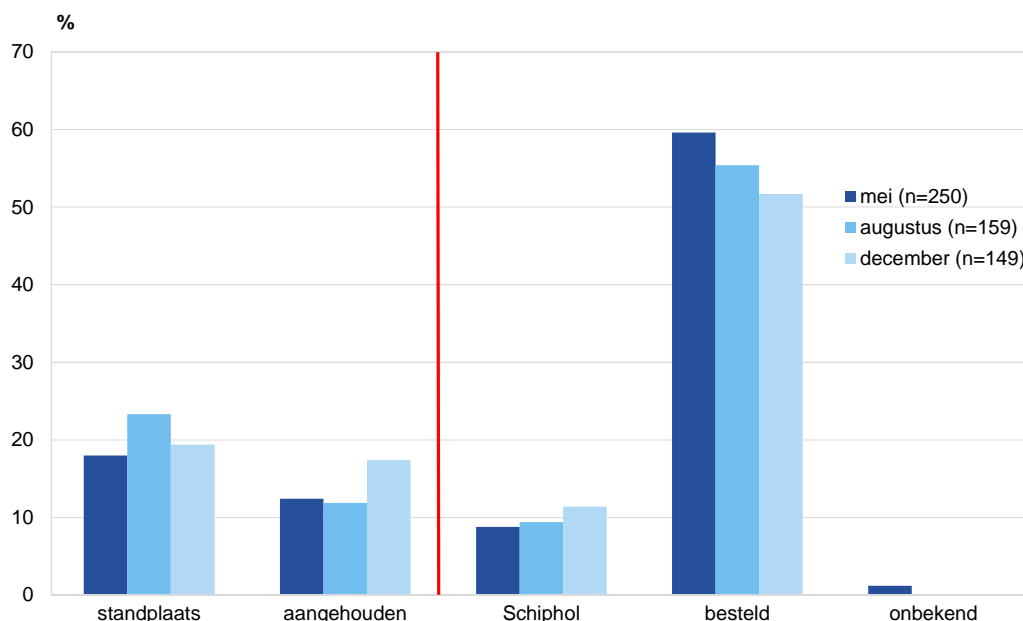
In 2013 is drie keer onderzoek uitgevoerd onder deelnemers aan het Taxipanel. Dit zijn allen geregelde taxigebruikers. Het Taxipanel is ten tijde van de invoering van de nieuwe Taxiverordening opgezet. Naast een oordeel over de chauffeur op een aantal subjectieve criteria en vaststelling van een aantal objectieve criteria werd ook naar het imago van de branche gevraagd. De metingen vonden plaats in mei, augustus en december 2013.

In dit onderzoek is geen onderscheid gemaakt tussen de opstapmarkt en de belmarkt omdat het aantal respondenten dan te klein zou worden. Bovendien nemen klanten vaak beide soorten taxi's. De standplaats op Schiphol is meegenomen omdat veel frequente gebruikers gebruik maken van deze standplaats en zij dit als onderdeel van de Amsterdamse taximarkt zien. Veel chauffeurs die op de opstapmarkt werken, werken ook op de belmarkt. De resultaten zijn daarom relevant voor de taximarkt als geheel. Bij sommige resultaten van dit onderzoek is onderscheid gemaakt in de opstapmarkt enerzijds en de bel- en contractmarkt anderzijds.

Een derde van de panelleden nam (de laatste keer dat ze met een taxi gingen) een taxi vanaf een standplaats (31 procent). Het grootste deel van hen stapte op bij een standplaats in de stad (19 procent versus ruim 11 procent bij Schiphol). Iets meer dan de

helft bestelde een taxi per telefoon, sms, Twitter of internet (52 procent) en 17 procent hield een taxi aan op straat. Dat laatste was 12 procent in de meting van augustus 2013.

Figuur 2 Hoe heeft men de laatste keer een taxi genomen? (Taxipanel 2013, procenten)



Links van de rode lijn de opstapmarkt, rechts de bel- en contractmarkt.

Als mensen in een taxi stappen, dan letten ze vooral op de chauffeur (46 procent) en op de naam van de taxionderneming of de staat waarin de auto verkeert (beide 29 procent). Ongeveer 17 procent kijkt naar het daklicht en een nagenoeg even groot deel bekijkt het type auto (16 procent). Ruim een kwart let helemaal nergens op als ze een taxi nemen (27 procent).

Beoordeling gemaakte rit

De gemaakte ritten worden door de panelleden met een krappe 7 beoordeeld. Bij mensen die een taxi besteld hebben, is het gemiddelde rapportcijfer het hoogst, namelijk een 7,7. Mensen die vanaf een standplaats in de stad een taxi namen beoordelen de gemaakte rit beduidend lager, namelijk met een 6,4. Het verschil in waardering tussen augustus en december 2013 is minimaal. Wél is er een verschil bij de panelleden die een taxi aanhielden op straat: deze ritten werden in augustus 2013 met gemiddeld een 7,2 beoordeeld en in december 2013 met een 6,8.

Ruim een derde van de klanten werd geholpen met het inladen van de bagage, en ruim een kwart werd geholpen met instappen. De grootste groep van de taxigebruikers (42 procent) kreeg geen enkele service aangeboden. Een enkele respondent merkt daarover op dat hij daar ook geen behoefte aan had.

Klanten waarderen een chauffeur met een klantgerichte houding hoger dan wanneer dat niet zo is. Uit de volgende tabel blijkt dat hulp bij het instappen of bij het laden van de bagage bijdraagt aan een hoger oordeel van de rit als geheel.

Tabel 3 Gemiddeld rapportcijfer gemaakte rit (december 2013)

	opstapmarkt	belmarkt	totaal cijfer
geen hulp bij het inladen van de bagage	6,3	7,3	6,8
wel hulp bij het inladen van de bagage	7,5	7,9	7,8
geen hulp bij het instappen	6,3	7,2	6,8
wel hulp bij het instappen	7,8	8,2	8,1
geen enkele service	6,1	6,5	6,3
wel service	7,3	8,0	7,9
totaal gemiddeld rapportcijfer	6,6	7,6	7,2

Subjectieve criteria klantenpanel

De chauffeur werd op een aantal punten met een rapportcijfer beoordeeld. In december 2013 komt de beoordeling op de diverse punten gemiddeld rond een 7 uit. Mensen die een taxi vanaf Schiphol namen of die een taxi bestelden zijn positiever in hun oordeel, bij de opstapmarkt in de stad is men negatiever.

Ondanks dat de gemiddelde rapportcijfers voor de subjectieve criteria rond een 7 liggen, geeft een soms aanzienlijk deel van de panelleden op een aantal onderdelen een onvoldoende (een 5 of lager, of, in de metingen van mei en augustus 'niet zo goed' tot 'slecht'). Op enkele onderdelen na zijn er weinig verschillen in de loop van de tijd.

Tabel 4 Percentage dat een negatieve beoordeling gaf

	mei	augustus	december
algemeen oordeel gemaakte rit	-	9	12
stratenkennis	23	19	17
manier van communiceren	18	18	18
behulpzaamheid	22	17	16
vriendelijkheid	10	13	10
uiterlijke verzorging	7	10	12
beheersing van het Nederlands	17	16	15
gevoel van veiligheid in de taxi	5	8	7
rijgedrag	-	-	10

Objectieve criteria klantenpanel

In ongeveer 5 procent van de ritten in december 2013 was de naam van de taxionderneming nergens op de auto te bekennen. Dit is volgens de Taxxxivvergunning wel verplicht voor taxi's die rijden op de opstapmarkt.

De overige objectieve criteria laten weinig verandering zien, behalve op het gebied van ritweigering. Dit is sinds de invoering van de Taxiverordening flink gedaald. Omrijden blijft een probleem. Het ritbewijs wordt wel vaker aangeboden.

Tabel 5 Zaken die niet op orde zijn (procenten)

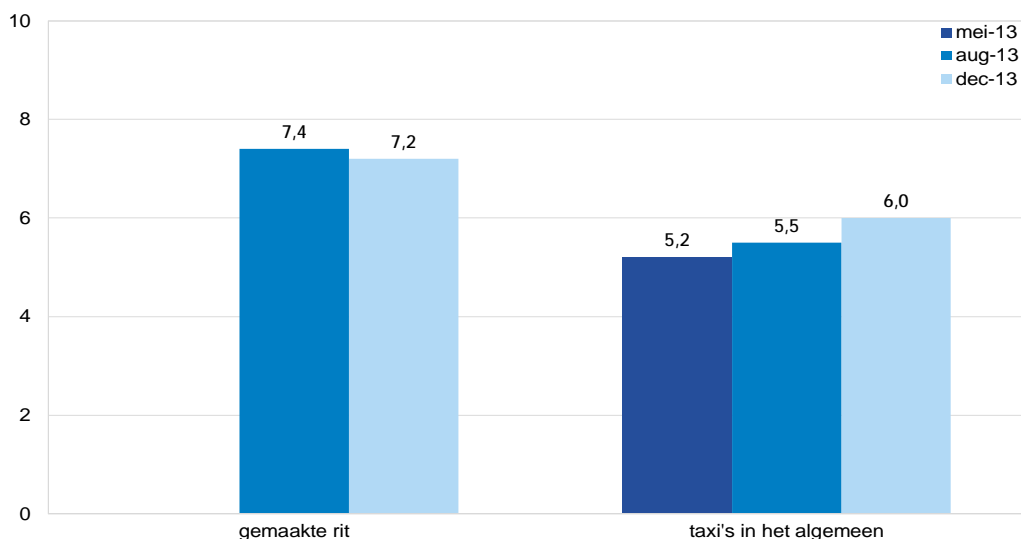
	mei	augustus	december
reed te hard	17	16	17
reed door rood	0	3	2
chauffeur reed om	11	11	14
tariefkaart was niet duidelijk zichtbaar	14	10	11
taxameter stond niet aan gedurende de rit	2	3	4
ritprijs komt niet overeen met taxameter	2	1	3
geweigerd voor korte rit	29	10	11
geweigerd andere reden	13	2	5
ritbewijs niet aangeboden	61	57	46

Oordeel over Amsterdamse taxi's door klantenpanel

Als het om Amsterdamse taxi's *in het algemeen* gaat, dan beoordelen de panelleden de branche in december 2013 met een 6 gemiddeld. Dat is iets beter dan in de eerdere metingen: in augustus kwam het gemiddelde uit op een 5,5 en in mei 2013 was het nog een 5,2.

In alle metingen is er een verschil in waardering tussen de gemaakte rit en de branche als geheel. Het algemene oordeel over de Amsterdamse taxibranche wordt mede beïnvloed door de negatieve beelden die over de markt bestaan. Voor veel mensen is de laatste taxi die zij hebben genomen iets anders dan de gemiddelde Amsterdamse taxi. Over de eerste is men redelijk tevreden, over de laatste heerst nog altijd een behoorlijk negatief beeld, ondanks dat er in een vrij korte tijd (van mei tot december 2013) wel een verbetering van het algemene imago zichtbaar is.

Figuur 3 Gemiddeld rapportcijfer voor de gemaakte rit en voor taxi's in het algemeen in Amsterdam (taxipanel, frequente gebruikers).



Conclusie klantenpanel over taximarkt als geheel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de gemaakte rit laat in de tijd nauwelijks verandering zien – er is zelfs sprake van een kleine daling van het cijfer. Een grote ergernis, zoals een rit weigeren, is minder vaak voorgekomen, hoewel het nog steeds voorkomt. De

percentages onvoldoendes op de subjectieve criteria veranderen nauwelijks en ook het aandeel objectieve criteria waarbij iets mis is, blijft vrij constant, hoewel iets vaker een ritbewijs wordt aangeboden. Ondanks dat het gemiddelde rapportcijfer voor het imago van de branche als geheel nog vrij laag is, is er over de drie metingen een kleine verbetering van dit cijfer te zien.

2.3 Algemeen oordeel: hoe kijken incidentele taxigebruikers en niet-gebruikers tegen de taximarkt aan?

Sinds 2011 is vier keer onderzoek uitgevoerd onder willekeurige Amsterdammers, die al dan niet een taxi gebruiken. Aan degenen die zelden of nooit een taxi nemen werd gevraagd waarom dat zo is en degenen die wel eens met de taxi gaan werd naar een oordeel over de chauffeur op een aantal subjectieve criteria gevraagd. Daarnaast werd ook naar het imago van de branche gevraagd. De metingen vonden plaats in mei 2011, maart 2012, maart 2013 en augustus 2013, waarbij steeds enkele honderden Amsterdammers werden benaderd.

In de afgelopen 12 maanden heeft 40 procent van de ondervraagden wel eens gebruik gemaakt van een taxi in de stad. Dat aandeel is in de loop van de tijd vrij constant. Jongeren stapten het vaakst in een taxi (58 procent), de meeste taxigebruikers stapten 1 tot 5 keer in een taxi in het afgelopen jaar. Ouderen maken verhoudingsgewijs het minst gebruik van taxi's (34 procent).

Waarom geen taxi?

Mensen die *geen* gebruik hebben gemaakt van een taxi deden dat voornamelijk niet, omdat ze het niet nodig hadden (ze hadden zelf ander vervoer). Ook de in de ogen van de klant hoge tarieven op de tariefkaart spelen een rol om niet met de taxi te gaan of, zij het in mindere mate, vanwege de onbeleefde chauffeurs. De resultaten zijn in grote lijnen vergelijkbaar door de tijd. Uit de open antwoorden blijkt dat nogal wat mensen weinig vertrouwen in de taxibranche hebben vanwege 'bestaande' oordelen.

Tabel 6 Kunt u ook aangeven waarom u geen gebruik maakt van taxivervoer? (procenten, meer antwoorden mogelijk)

	2011	2012	mei 2013	augustus 2013
heb het niet nodig, ik maak gebruik van mijn eigen vervoer	78	85	79	88
taxivervoer is te duur	34	37	38	34
chauffeurs zijn onbeleefd	10	11	14	11
chauffeurs weten vaak de weg niet	5	10	6	6
chauffeurs spreken geen of slecht Nederlands	5	7	6	7
ik voel me niet veilig in een taxi	4	7	6	6
het zijn vaak 'buitenlandse' chauffeurs	1	5	5	4
Anders	10	10	9	10
n=	370	802	462	533

Taxi's worden door incidentele gebruikers meestal besteld

De laatste keer dat men een taxi nam, bestelden zes van de tien mensen een taxi door te bellen, te sms-en, te twitteren of ze reserveerden een taxi via internet. Bijna drie op de tien mensen namen een taxi vanaf een standplaats en een tiende hield een taxi op straat aan. Er treden niet veel verschillen op tussen de diverse leeftijdsgroepen, behalve dat

jongeren relatief vaker een taxi namen vanaf het Leidseplein of er een aanhielden op straat (respectievelijk 15 procent en 17 procent). De resultaten zijn vrij constant.

Tabel 7 Kunt u van de laatste keer dat u een taxi nam aangeven hoe u dat gedaan heeft? (procenten)

	2011	2012	mei 2013	augustus 2013
vanaf standplaats CS	8	6	7	8
vanaf standplaats Leidseplein	9	6	6	5
vanaf een andere standplaats elders in de stad	7	9	7	7
vanaf standplaats Schiphol	5	6	7	9
taxi aangehouden op straat	20	16	11	11
taxi besteld door te bellen, via sms, via twitter, via internet	49	53	56	59
Anders	1	4	5	1
weet ik niet meer	0	0	1	0
n=	263	505	304	359

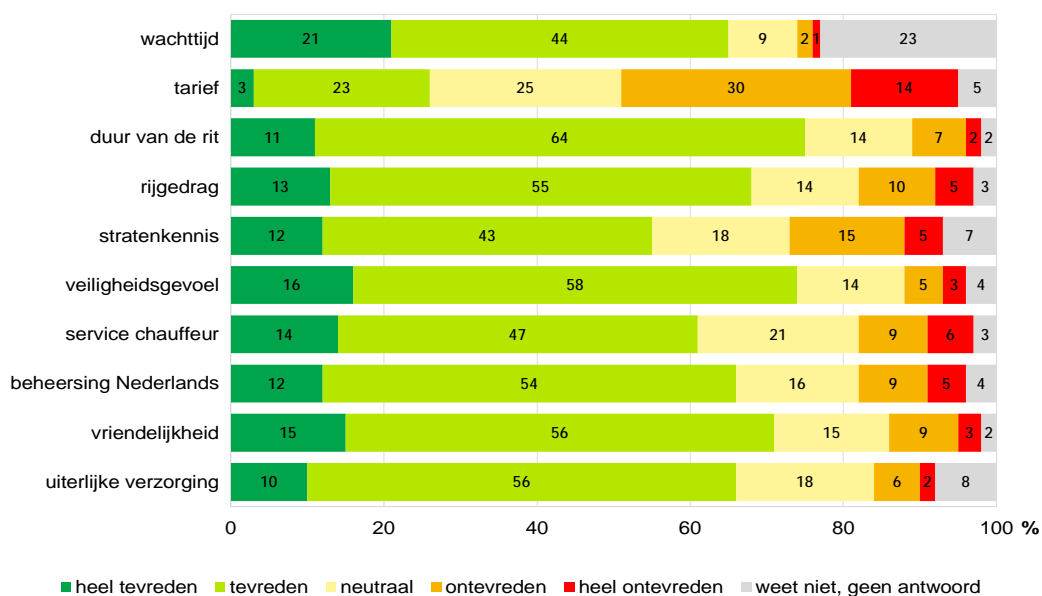
Oordeel over de door incidentele gebruikers gemaakte rit: gemiddeld 7.4

Gemiddeld beoordeelt men bij de laatste meting in augustus 2013 de gemaakte rit met een 7,4. Bij mensen die een taxi bestelden, is het gemiddelde rapportcijfer het hoogst, namelijk een 7,7. Mensen die een taxi namen vanaf een standplaats in de stad of die een taxi aanhielden op straat beoordelen de gemaakte rit lager, namelijk met een 6,7 en een 6,6.

Subjectieve criteria – gemiddeld 60% van de incidentele gebruikers is tevreden

De chauffeur en de rit werden op een aantal punten beoordeeld. Over het algemeen is men redelijk positief gestemd over de voorgelegde aspecten. Er bestaat echter grote onvrede over het (te hoge) tarief van de taxi's: 44 procent is hier (heel) ontevreden over. Zaken die eveneens voor verbetering vatbaar zijn, zijn onder andere de stratenkennis van de chauffeur: 20 procent is daar (heel) ontevreden over. Rond de 15 procent vindt het rijgedrag, de service van de chauffeur, de beheersing van het Nederlands en de vriendelijkheid van de chauffeur niet goed (genoeg). 8 procent voelde zich niet veilig genoeg in de taxi. In de vier metingen treden er nagenoeg geen verschillen op.

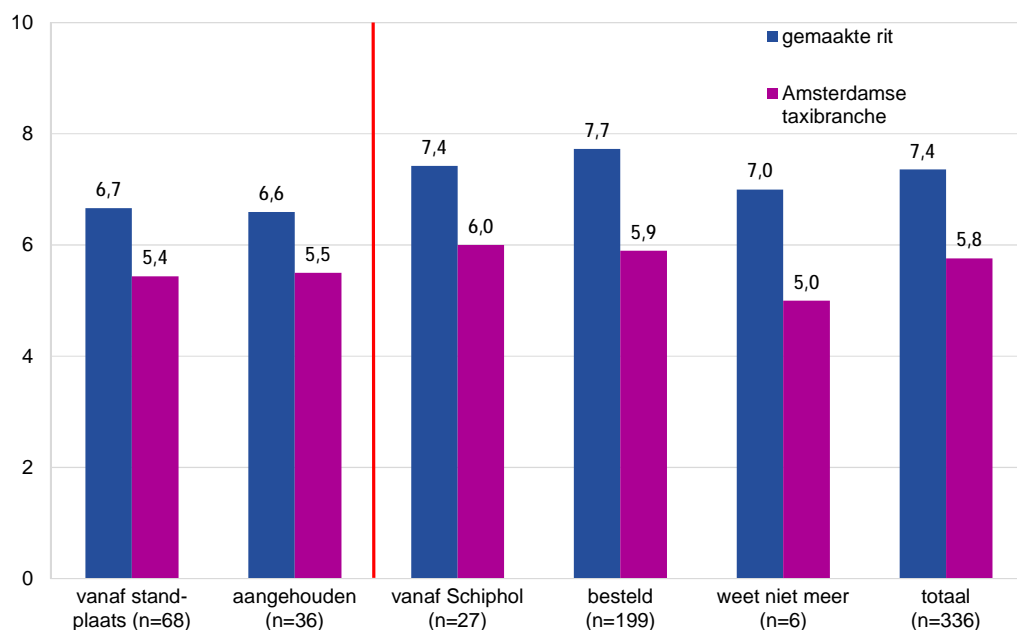
Figuur 4 Oordeel over de chauffeur en de rit (procenten, n=359), meting augustus 2013



Mensen die vanaf een standplaats in de stad vertrokken of die een taxi op straat aanhielden zijn negatiever in hun oordeel als het om de service, uiterlijke verzorging en vriendelijkheid van de chauffeur gaat. Daarnaast zijn jongeren het minst tevreden over het gevoel van veiligheid in de taxi en het rijgedrag van de chauffeur.

Oordeel van de incidentele gebruiker over de Amsterdamse taxibranche: gemiddeld 6
 Eerder bleek dat de gemaakte rit met een 7,4 als rapportcijfer werd beoordeeld. Als het om de Amsterdamse taxibranche *in z'n geheel* gaat, dan geeft men gemiddeld een 5,8. Dat is iets lager dan in mei van 2013 en vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ook hier geldt dat mensen die van een standplaats vertrokken of die een taxi op straat aanhielden de taxibranche gemiddeld het laagst beoordelen. Het verschil in waardering tussen de gemaakte rit en de branche als geheel is bij mensen die een taxi bestelden het grootst.

Figuur 5 Gemiddeld rapportcijfer voor de laatste gemaakte rit en voor taxi's in het algemeen in Amsterdam. Incidentele gebruikers augustus 2013



Meest gegeven cijfers voor de taxibranche als geheel zijn een 6 en een 7 als rapportcijfer. Van de respondenten geeft 35 procent het rapportcijfer 5 of lager. In mei van dit jaar was dat nog 28 procent. Heel af en toe wordt een 9 of 10 uitgedeeld.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de branche fluctueert nauwelijks door de tijd heen. Het schommelt tussen de 5,76 en 6,04.

Conclusie incidentele gebruikers

Nog steeds oordeelt de Amsterdammer vrij negatief over de Amsterdamse taxibranche: de waardering voor de branche is laag en het imago blijft slecht. Vooral over de opstapmarkt is men ontevreden: mensen die een taxi vanaf een standplaats nemen of die een taxi op straat aanhouden zijn negatiever in hun oordeel dan mensen die een taxi bestellen of er een vanaf Schiphol nemen.

Over de zelf gemaakte ritten oordeelt men positiever, vooral als mensen een taxi bestelden. Mensen bestellen de taxi vaak omdat de opstapmarkt bij hen een slecht imago heeft. .

3 Klachtenafhandeling

Voor het indienen van een klacht kan de consument terecht bij de TTO of bij het Landelijk Klachtenmeldpunt (LKM). De TTO is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Het LKM legt de klacht dan ook ter afhandeling bij de desbetreffende TTO of bij het bij die TTO aangesloten taxibedrijf neer. Als het LKM na 5 weken geen reactie heeft ontvangen, wordt automatisch bepaald dat de klacht onsuccesvol is afgesloten.

Als een klacht bij een TTO is gemeld, wordt deze over het algemeen binnen twee tot drie weken afgehandeld. In sommige gevallen moet het LKM eerst gegevens bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) opvragen. De afhandeling duurt dan ongeveer een week langer. De gemeente krijgt in de door de TTO opgestelde kwartaalrapportages inzicht in de klachten die rechtstreeks bij de TTO zijn ingediend.

De gemeente Amsterdam ontvangt periodiek een overzicht van de klachten van het LKM. Alle klachten worden door de gemeente nagebeld of –gemaïld om na te gaan of de klager tevreden is met de afhandeling.

Tabel 8 Klachtenafhandeling – categorieën van klachten – aantal per categorie

	Dec. 2012 – mei 2013	Juni 2013 – dec. 2013
Professionaliteit en herkenbaarheid	6	9
Gedrag op en/of in de omgeving van de standplaats	8	3
Acceptatie ritten en keuzevrijheid consument	2	5
Veiligheid	6	9
In rekening brengen ritprijs	28	35
Totaal	50	61

Het percentage klachten dat naar de chauffeur traceerbaar is, is ongeveer gelijk gebleven: voor introductie was het 84 procent, daarna 80 procent. Het aantal klachten dat naar tevredenheid is afgehandeld is gestegen van 60 procent naar 85 procent.

Een deel van de klachten – ca. 20 procent - dat is binnengekomen bij het Landelijk Klachtenmeldpunt is niet afgehandeld. De belangrijkste reden daarvoor is, dat onbekend is welke taxi het was doordat de klacht te summier gedocumenteerd is, bijvoorbeeld doordat er geen of geen correct ritbewijs is verstrekt of doordat de klant niet voldoende informatie heeft waargenomen of onthouden.

Een niet-correct ritbewijs heeft bijvoorbeeld geen taxinummer of kenteken op het ritbewijs vermeld (of het is er door de chauffeur afgescheurd) en/of de naam van de TTO staat er niet op. Ook komt het voor dat er geen ritbewijs is verstrekt of dat het donker was waardoor het daklicht niet leesbaar was. Ook is uit de audits gebleken dat het track- & tracesysteem van sommige TTO's niet in alle gevallen goed werkt. In dat geval kan niet

worden nagegaan welke taxi op het door de klager genoemde tijdstip op de genoemde plaats was. De desbetreffende TTO's zullen begin 2014 het functioneren van het track- & tracesysteem moeten verbeteren.

In het verleden – voor de introductie van de Taxiverordening - werden veel klachten niet naar tevredenheid van de klant opgelost doordat het desbetreffende taxibedrijf niet reageerde op de mails van het Klachtenmeldpunt. Op de klachten die via de TTO's worden afgehandeld wordt nu altijd gereageerd.

In de laatste zeven maanden voor introductie van de Taxiverordening zijn er 50 klachten binnengekomen bij het Landelijk Klachtenmeldpunt (LKM).

De eerste zeven maanden na de introductie (1 juni 2013 – 31 december 2013) zijn er 61 klachten ingediend bij het LKM.

Zowel voor als na de introductie betrof het grootste deel daarvan het in rekening brengen van de ritprijs. Het aantal klachten wat betreft gedrag op de standplaats is afgenomen van 8 naar 3.

4. Organisatie van het taxibeleid: vergunningenstelsel

4.1. Uitgangspunten van het taxibeleid

Vanaf 1 juni 2013 is de Amsterdamse Taxiverordening van kracht. Om als TTO in Amsterdam actief te mogen zijn op de opstapmarkt moet de organisatie in het bezit zijn van een TTO-vergunning. De chauffeurs die voor deze TTO op de opstapmarkt rijden moeten in het bezit zijn van een Taxxivergunning.

Centraal uitgangspunt van het taxibeleid per 1 juni 2013 is dat de taxibranche is georganiseerd in toegelaten taxiorganisaties (TTO's) met elk een TTO-vergunning. De TTO's nemen zelf verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de taxichauffeurs en doen dat met hun eigen organisatie, protocollen en kwaliteitscontroles. Uiteindelijk zijn de TTO's verantwoordelijk voor het gedrag van hun chauffeurs en de relatie met hun klanten, de twee belangrijkste aspecten die de basis vormen voor een veilige en betrouwbare rit.

Alleen chauffeurs die een Taxxivergunning hebben en die zijn aangesloten bij een TTO mogen op de Amsterdamse opstapmarkt werken. Dat betekent dat standplaatsen alleen toegankelijk zijn voor deze chauffeurs. Zij hebben, net als de taxichauffeurs op de bel- en contractmarkt die een lijnbusbaanonthefing (LBO) hebben, ook het privilege dat ze gebruik kunnen maken van de bus- en trambanen.

Voor de handhaving is het afgesloten Handhavingsarrangement Taxi leidend (Zie hoofdstuk 5).

Belangrijkste punten zijn:

1. handhaving op chauffeurs zonder Amsterdamse Taxxivergunning;
2. toezicht door de TTO's op het gedrag van de chauffeurs;
3. toezicht op de TTO's wat betreft het vervullen van de eisen die de TTO-vergunning stelt.

Daarnaast wordt gewerkt aan het verbeteren van taxivoorzieningen zoals standplaatsen. Hiertoe is een Plan van Aanpak (24 juni 2013) vastgesteld door de wethouder Verkeer & Vervoer en stadsdeelbestuurders gezamenlijk. Doel is onder meer dat bij alle belangrijke locaties TTO-standplaatsen zijn gerealiseerd.

4.2. Toegelaten Taxi Organisaties (TTO)

Voor de aanvraag van een TTO-vergunning moet een vastgestelde procedure doorlopen worden. Een BIBOB-screening (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) maakt daar een vast onderdeel van uit.

Eisen die worden gesteld aan een TTO zijn o.a.:

1. eigen beleid vastgelegd in een normen- en waardenprotocol, een maatregelenprotocol en een klachtenprotocol, waarbij deze documenten moeten voldoen aan de minimale eisen die de gemeente stelt;

2. een risicoanalyse die als onderbouwing is gebruikt voor het maatregelenprotocol;
3. de taxi's van de aangesloten chauffeurs zijn herkenbaar door een daklicht dat aan minimale door de gemeente gestelde eisen voldoet (o.a. een daklichtnummer en voldoende leesbaarheid);
4. een actieve houding t.a.v. het gedrag van de chauffeurs in opleiding, handhaving en sanctionering.

Deze aspecten worden in een vergunningverleningsprocedure door de gemeente Amsterdam getoetst. Bekeken wordt of de inhoud van de documenten op orde is, of de bedrijfsvoering voldoende robuust is en of de TTO de resultaten meetbaar en inzichtelijk maakt.

Vanaf de start van de TTO-vergunningverlening op 8 november 2012 zijn er 21 TTO-aanvragen ingediend en 13 TTO-vergunningen verleend.

Tabel 9 TTO-vergunningverlening; stand van zaken per januari 2014

Ingediende aanvragen voor een TTO-vergunning	21
Buiten behandeling gestelde aanvragen	3
Geweigerde vergunningen	2
Aanvragen in weigeringsproces	1
Aanvragen in toetsingsproces voor volledigheid	2
Aantal actieve vergunningen per januari 2014	13

Figuur 6. De daklichten van de TTO's op 1 januari 2014



4.3. Taxxxivergunningen

Taxxxivergunningen worden aan individuele chauffeurs verstrekt. Ook deze aanvragen worden gescreend. Voorwaarden voor verstrekking zijn dat de chauffeur is aangesloten bij een TTO en dat hij/zij beschikt over een CCV-/SVON-certificaat (d.w.z. dat de opleiding tot taxichauffeur bij het CBR met succes is afgerond; zie 4.5). Chauffeurs kunnen zich maar bij één TTO aansluiten.

Er zijn door de gemeente in 2013 13 aanvragen voor een Taxxxivergunning geweigerd. Dit gebeurt vooral als een chauffeur recent roekeloos verkeersgedrag heeft vertoond en daarvoor door de Politie is voorgedragen voor een Educatieve Maatregel Gedrag Verkeer (EMG).

Het aantal Taxxxivergunningen is gelijk aan het aantal chauffeurs aangesloten bij een TTO.

Tabel 10 Aantal Taxxxivergunningen verleend per TTO

Naam TTO	1 juli 2013	1 oktober 2013	1 januari 2014
Bergisch, Boekhoff en Frissen Personenvervoer BV	139	158	155
Fast Cars B.V. - TCM Taxicentrale	97	137	153
H.A.F. B.V.	10	17	19
Member Taxi Amsterdam	0	24	49
My Taxi Centrale B.V.	66	94	118
Stadstaxiamsterdam (STA) B.V.	168	194	235
Staxi B.V.	178	202	207
Stichting AMS Taxi	221	252	250
Sustainable Taxi Services B.V.	23	30	35
Taxi Direct Amsterdam B.V.	103	133	148
Taxicentrale Amsterdam B.V.	1.512	1.537	1.540
Taxicentrale4U B.V.	63	93	104
Taxistad B.V.	139	152	165
Totalen	2.719	3.023	3.178

Op 1 januari 2014 zijn er 459 Taxxxivergunningen méér dan op 1 juli 2013: op 1 januari 2014 zijn er 3.178 vergunningen in gebruik tegenover 2.719 op 1 juli 2013. Deels is dat te verklaren door chauffeurs die het niet is gelukt vóór 1 juni de benodigde papieren bij elkaar te krijgen en later in het jaar wel. Overigens waren er vóór 1 juni 2013 ca. 4.000 taxichauffeurs actief in Amsterdam.

Er komen niet alleen chauffeurs bij, er gaan er soms ook af: 25 Taxxxivergunningen zijn op verzoek van de chauffeur beëindigd. Ook zijn enkele chauffeurs overleden. Er zijn vanwege misdragingen, onder meer in het verkeer, 12 Taxxxivergunningen door de gemeente ingetrokken.

4.4. Lijnbusbaanontheffingen

De lijnbusbaanontheffing wordt door de gemeente verstrekt aan taxichauffeurs die uitsluitend op de bel- en contractmarkt werken, bijvoorbeeld voor zorg- en leerlingenvervoer. De aanvraag voor een lijnbusbaanontheffing wordt gescreend op de eerdere aanvragen i.v.m. overtredingen en art. 130-meldingen (Educatieve Maatregel Gedrag en Verkeer).

De lijnbusbaanontheffing is net als de Taxxxivergunning drie jaar geldig, wat ten opzichte van de situatie vóór 1 juni 2013 – toen de vergunning jaarlijks moest worden verlengd - een financieel voordeel oplevert voor de chauffeur.

Eind 2013 zijn 577 actieve lijnbusbaanontheffingen. Er zijn 2 ontheffingen ingetrokken, 117 zijn er beëindigd (op verzoek van de chauffeur, in verband met overlijden, omdat men een Taxxxivergunning aanvroeg, etc.) en 29 ontheffingen zijn in aanvraag.

4.5. Taxi-examens

Om voor een Taxxxivergunning in aanmerking te komen moet men de CCV-examens Taxi Amsterdam Theorie (TAT) en Taxi Amsterdam Praktijk (TAP) succesvol hebben afgelegd. Het CCV is een onderdeel van het CBR waar examens voor het beroepsvervoer worden afgenomen.

Bij het theorie-examen moet de kandidaat laten zien dat hij de verkeersregels in zijn algemeenheid en de regels die voor de taxi gelden in het bijzonder, kent. Daarnaast wordt stratenkennis en de kennis van de locaties van markante gebouwen en openbare bestemmingen in de stad getoetst. De chauffeur moet duidelijk blijk geven van inzicht in de meest economische wijze om de klant naar de gewenste bestemming te kunnen vervoeren. Bij het praktijkexamen wordt datzelfde in de praktijk getoetst. Ook wordt daarbij gekeken naar de service die de chauffeur verleent.

In 2013 zijn 2.529 praktijkexamens afgenomen, dat heeft 953 geslaagde kandidaten opgeleverd. Het slagingspercentage is daarmee 38 procent. Het aantal examens was relatief hoog, omdat veel chauffeurs die actief zijn op de Amsterdamse taximarkt deze examens nog niet hadden afgelegd. Er is dus met de introductie van de nieuwe Taxiverordening een inhaalslag gemaakt.

5. Handhaving van het taxibeleid

Taxi is binnen de gemeente Amsterdam één van de stedelijke handhavingsprioriteiten. Daardoor kan er voor de handhaving mede gebruik gemaakt worden van de flexibele inzet van de stadsdelen en de andere diensten (de zgn. 20%-acties, daarbij wordt 20% van de gemeentelijke handhavingscapaciteit tegelijk ingezet voor een actie op één van de zes stedelijke handhavingsprioriteiten).

De handhaving op taxi is een nauwe samenwerking tussen het taxiprogramma van de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse stadsdelen, de Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T), Politie, Belastingdienst en het Openbaar Ministerie (OM). De handhaving is gebaseerd op een Handhavingsarrangement Taxi dat door deze partijen is ondertekend. Hierin wordt ondermeer gesteld dat partijen samenwerken en informatie delen om de handhaving op de taximarkt zo effectief mogelijk te kunnen uitvoeren.

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen van de gemeente Amsterdam betreffende de handhaving op de taximarkt opgenomen. Rapportages van de Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T), Belastingdienst en van de Politie zijn niet opgenomen. Zij rapporteren via hun eigen kanalen. Streven is hier in de volgende Taximonitor wel aandacht aan te besteden.

5.1. Handhaving op chauffeursniveau

De gemeente Amsterdam/dienst Stadtoezicht heeft de regie op handhaving op straat (op chauffeursniveau).

Bijzondere Opsporingsambtenaren zijn verantwoordelijk voor het opstellen van Rapporten van Bevindingen. De “backoffice” is vervolgens verantwoordelijk voor eventuele bestuursrechtelijke opvolging van deze bevindingen.

In veel gevallen wordt informatie doorgegeven aan de TTO's, die zelf geacht worden volgens de protocollen die onderdeel uitmaken van hun vergunningsvoorwaarden te sanctioneren of andere maatregelen te treffen. Als de TTO dat niet doet, dan doet de gemeente dat vanuit het bestuursrecht.

Eventuele strafrechtelijke vervolging loopt via het Openbaar Ministerie (OM) en het Centraal Justitiele Incasso Bureau (CJIB).

Gouden Vijf

Er zijn vijf overtredingen op de eisen uit de Taxiverordening die de Gouden Vijf worden genoemd. Dat zijn:

1. Ritweigering om wat voor reden dan ook;
2. Verkeer stremmen of overlast veroorzaken op of in de omgeving van een standplaats;
3. Belemmering gebruik standplaats door andere chauffeurs;
4. Niet of niet direct opvolgen van een aanwijzing van een ambtenaar/toezichthouder;
5. Tariefafspraken maken of hoger tarief rekenen dan het wettelijk maximum.

Het terugdringen van deze vijf overtredingen is zo belangrijk voor het hebben en houden van de kwaliteit op de opstapmarkt, dat daar zwaarder aan wordt getild dan aan andere overtredingen.

Wanneer door de handhavers een overtreding wordt geconstateerd die tot de Gouden Vijf behoort, dan krijgt de TTO het verzoek hier direct opvolging aan te geven. Ofwel: de TTO zal de chauffeur conform hun maatregelenprotocol de chauffeur in kwestie een sanctie moeten opleggen. De TTO is verplicht hier binnen twee weken over te rapporteren aan de gemeente Amsterdam.

5.2. Handhavingscijfers

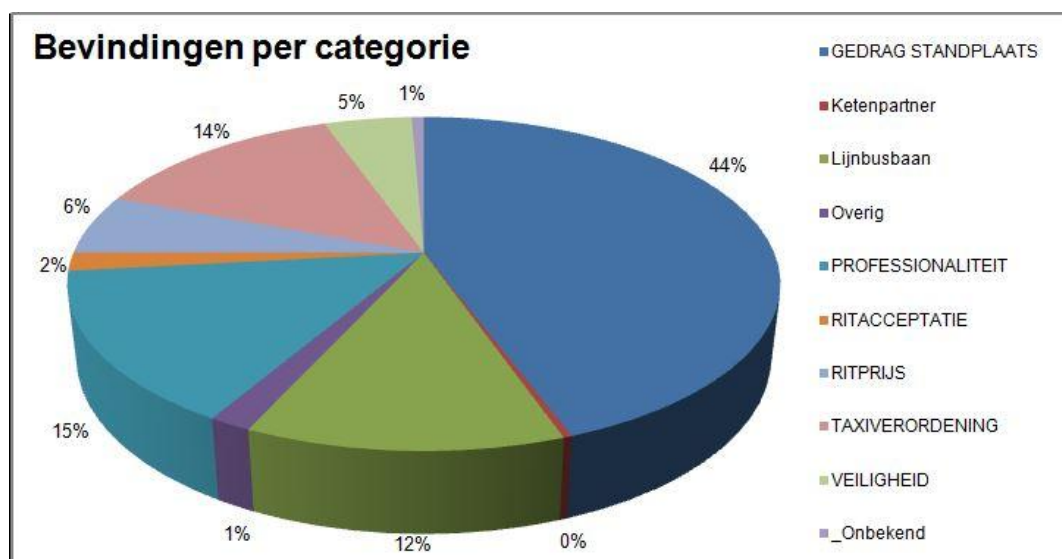
Tussen 1 juni 2013 en 31 december 2013 zijn er door de gemeente ongeveer 13.000 controles geweest of individuele taxi's voldeden aan de basisvereisten van daklicht en raamkaart (het vergunningsbewijs). Deze controles betroffen de taximarkt als geheel: opstap-, bel- en contractmarkt) en sinds december ook op illegale taxi's (snorders) . Vier keer is een grootschalige controle geweest op alle standplaatsen tegelijk.

In ca. 90 procent van de gecontroleerde taxi's werd voldaan aan de basisvereisten van de vergunning: een daklicht waarop duidelijk leesbaar de naam van de TTO en een nummer, plus de bijbehorende raamkaart. De overige 10 procent heeft een Mulderbon, een Rapport van Bevinding of beide gekregen. Een Rapport van Bevinding leidt tot een opvolging, waar een sanctie uit voort kan vloeien.

Resultaten controles

Er zijn 919 Mulderbonnen uitgeschreven aan taxi's voor overtredingen (fout parkeren, stopverboden negeren, aanwijzingen niet opvolgen). Er zijn 510 Rapporten van Bevindingen geregistreerd over TTO-chauffeurs. In ongeveer de helft van de gevallen - 237 keer - heeft de gemeente zelf een sanctie opgelegd (voorwaardelijke of onvoorwaardelijke schorsing, intrekken vergunning of last onder dwang). Voor de andere helft, 259 keer, is een rapport doorgespeeld naar de TTO. De sanctie is vervolgens aan de TTO, die moet handelen volgens zijn Maatregelenprotocol en daarover verslag moet doen.

Figuur 7 Bevindingen per categorie van overtreding – totalen t/m 31 december 2013



De categorieën van bevindingen zijn rechtstreeks gekoppeld aan de nadere regels voor het Normen- en Waardenprotocol. Het grootste deel van de bevindingen betreft overtredingen van het protocol op of in de directe omgeving van de standplaats (43 procent) zoals de auto parkeren op een standplaats of het niet doorrijden waardoor de doorstroming wordt gehinderd. In mindere mate zijn er overtredingen die te maken hebben met onterecht of onjuist gebruik van de lijnbusbaan (12 procent), overtreding van voorwaarden op de Taxiverordening (14 procent) zoals het niet de juiste vergunning kunnen tonen of een onjuiste ritprijs berekenen) en een gebrek aan professionaliteit (15 procent) onderdeel van een bevinding.

In enkele gevallen spelen overtredingen op het gebied van ritacceptatie (2 procent) of is er sprake van een probleem (bijv Taxameter niet in orde) dat naar één van de ketenpartners (Inspectie Leefomgeving & Transport (IL&T), Belastingdienst, Politie) wordt doorgespeeld.

Opgelegde sancties door TTO

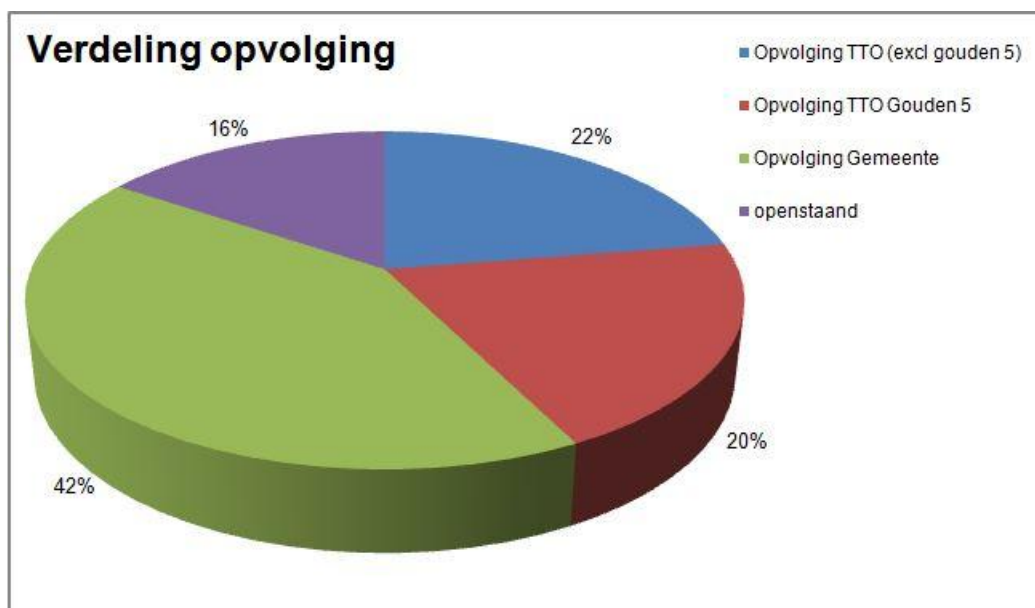
Bij 45 Rapporten van Bevindingen heeft de TTO de chauffeur onvoorwaardelijk geschorst (meestal 1 week). Eén chauffeur is door de TTO zelf geroyeerd.

Opgelegde sancties door de gemeente - bestuursrechtelijke maatregelen

In overleg met de TTO's is vanaf december 2013 de handhaving gericht geworden. Er wordt meer aandacht besteed aan de ernstigste overtredingen zoals ritweigering, omrijden en overlast rond de standplaatsen. Dit gebeurt onder andere door de inzet van mysteryguestaandonderzoek door bijzonder opsporingsambtenaren (BOA's).

De opvolging van de Rapporten van Bevindingen heeft naast de 45 genoemde schorsingen door de TTO geleid tot 129 voorwaardelijke schorsingen, 69 daadwerkelijke schorsingen en 12 intrekkingen van de Taxxivergunning door de gemeente.

Figuur 8 Verdeling opvolging overtredingen – totalen t/m 31 december 2013



Toelichting op figuur 8:

Opvolging TTO (22%): de geconstateerde overtreding wordt gesanctioneerd met een maatregel door de TTO. De TTO neemt dit mee in de kwartaalrapportage die aan de gemeente wordt gestuurd

Opvolgen TTO Gouden 5 (20%): de geconstateerde overtreding wordt gesanctioneerd met een maatregel door de TTO. Omdat het een 'zware' overtreding betreft rapporteert de TTO apart daarover aan de gemeente.

Opvolging gemeente (42%): de geconstateerde overtreding wordt gesanctioneerd door de gemeente. Dit kan omdat de overtreding niet door de TTO wordt opgevolgd of omdat het een bestuursrechtelijke maatregel betreft; zaken waarvoor de handhaving primair door het college (middels bestuursrechtelijke maatregelen) wordt uitgevoerd. Dit zijn ondermeer het correct gebruik van de standplaats, bezit van en omgaan met geldige ontheffingen en vergunningen, bezit van rijbewijs, geweld en bedreiging, snelheidsovertredingen en gevaarlijk rijgedrag. Bestuursrechtelijke maatregelen zijn bijvoorbeeld schorsing of intrekking van de vergunning.

Openstaand (16%): recente overtredingen waarvan de opvolging door TTO en gemeente nog niet is afgerond.

Tabel 11 Resultaten eerste mysteryguestaonderzoeken door BOA's

	Oudejaarsnacht	Drie andere avonden
Totaal	39 (100%)	31 (100%)
Waarvan uitstekende rit, professioneel en klantvriendelijk	8 (21%)	10 (32%)
Waarvan tariefkaart niet zichtbaar	20 (51%)	7 (23%)
Waarvan ritweigering	16 (41%)	6 (19%)

Sinds december 2013 worden vanuit handhavingsoogpunt mysteryguesta's ingezet. Enkele van deze mysteryguestaonderzoeken zijn uitgevoerd op risicomomenten: tijdstippen waarop de kans dat er chauffeurs zijn die in de fout gaan groter is dan gemiddeld. De TTO's zijn geïnformeerd over de resultaten van deze onderzoeken op TTO-niveau. Dit soort onderzoeken zullen in 2014 geregeld plaats gaan vinden.

Chauffeurs zonder Taxxxivergunning

Er zijn 20 Rapporten van Bevindingen opgemaakt over niet-aangeslotenen die zonder TTO-aansluiting en Taxxxivergunning opstapwerk deden. Hen is in 15 gevallen een dwangsom aangezegd en een proces-verbaal opgemaakt. De strafrechtelijke opvolging wordt door het Openbaar Ministerie gedaan.

5.3. Handhaving op TTO-niveau

Voor de TTO's geldt dat zij vanaf het moment van vergunningverlening een periode de tijd krijgen om voldoende chauffeurs aan zich te binden. De ondergrens voor het aantal voertuigen en chauffeurs is 50 voertuigen en 100 aangesloten chauffeurs voor een 'gewone' TTO en 50 chauffeurs en 25 voertuigen als het gaat om TTO's die werken met uitsluitend emissieloze voertuigen. De eerste TTO's hadden na 1 juni 2013 nog drie maanden de tijd om voldoende chauffeurs zich bij hun TTO te laten aansluiten. De termijn is negen maanden voor TTO's die na 1 juni 2013 zijn begonnen.

De TTO's rapporteren per kwartaal aan de gemeente volgens een afgesproken stramien over controles en eventuele klachten. Minstens één maal per jaar worden deze resultaten getoetst middels een audit, of als daar aanleiding toe is, vaker.

Als er zaken niet in orde zijn zal de gemeente in overleg treden met de desbetreffende TTO en afspraken maken hoe tot verbetering te komen. Mocht er geen verbetering zichtbaar zijn, dan kan de gemeente een maatregel opleggen zoals een dwangsom of ontzegging van toegang tot de standplaatsen. In het uiterste geval wordt de TTO-vergunning ingetrokken en is de TTO niet meer welkom op te opstapmarkt.

De eerste audits zijn in oktober 2013 uitgevoerd. De audits zijn bedoeld om te controleren of de TTO's hun eigen reglement goed uitvoeren. Hiervoor is per TTO de bedrijfsvoering doorgenomen. De resultaten zijn aan de TTO's teruggekoppeld en besproken.

Uit de audits is naar voren gekomen dat de meeste TTO's hun reglement goed uitvoeren en hun organisatie op orde hebben. Bij klachten en geconstateerde overtredingen leggen zij sancties op conform het eigen reglement, de bereikbaarheid is goed en ook de administratie van hun chauffeurs- en voertuigenbestand is op orde. Verbeteringen zijn nog nodig bij het goed en gestructureerd vastleggen van de resultaten van controles. Waar dit niet op orde is, missen TTO's de mogelijkheid te analyseren of hun controles doelmatig worden ingezet en kan de gemeente onvoldoende inzichtelijk krijgen welke controles zijn uitgevoerd. De TTO's moeten nu aan de slag met deze verbeteringen en bij een volgende rapportage (medio 2014) aangeven hoe de verbeteringen zijn doorgevoerd.

Bij twee TTO's zijn dermate veel gebreken geconstateerd dat deze onder verscherpt toezicht zijn geplaatst. Bij deze laatste twee TTO's zijn onder andere problemen geconstateerd met administratie, bereikbaarheid en een goede registratie van de track/trace-systemen. De TTO's moeten dit begin 2014 verbeteren anders riskeren zij een intrekking van hun vergunning.

6. Taxivoorzieningen

In juni 2013 is een Plan van Aanpak Taxivoorzieningen vastgesteld tussen stad en stadsdelen. Doel is enerzijds de kwaliteit van het taxivervoer en de herkenbaarheid voor de klant te bevorderen. Anderzijds om op langere termijn de taxivoorzieningen op een niveau te brengen dat past bij een volwaardige en betrouwbare taximarkt in Amsterdam.

Tot en met 2015 worden er in samenwerking met de stadsdelen minimaal 8 standplaatsen gerealiseerd en worden er 4 verbeterd. Streven is dat bij alle belangrijke voorzieningen (ziekenhuizen, stations, grote toeristische trekpleisters) en taxistandplaats is. Hiervoor is een standaardontwerp voor een taxistandplaats gemaakt.

Ook wordt onderzocht welke laad- en losplaatsen geschikt gemaakt kunnen worden voor dubbelgebruik. De verwachting is dat er verspreid over Amsterdam 20 laad- en losplaatsen voor dubbelgebruik geschikt gemaakt worden. Er wordt een "taxizuil" geplaatst bij de belangrijkste standplaatsen om de zichtbaarheid te vergroten.

Het Plan van Aanpak en de concrete uitwerkingen worden steeds besproken met de TTO's in de werkgroep taxivoorzieningen.

6.1. Taxistandplaatsen

In Amsterdam zijn ca. 68 taxistandplaatsen met in totaal ca. 300 plekken. Voor alle taxistandplaatsen op openbaar gebied is in 2013 een verkeersbesluit genomen waardoor de standplaatsen exclusief toegankelijk zijn geworden voor TTO-taxi's. Enkele taxistandplaatsen zijn op particulier terrein, daar bepaalt de eigenaar van de grond de regels.

Bij de volgende taxistandplaatsen is in 2013 een verbetering voorbereid of aangebracht:

Lokatie	Wat is er gedaan	Aantal plekken verbeterd	Aantal plekken Nieuw
Centraal Station	Andere gebruiksregels		2 plekken
Haarlemmerplein	Herinrichting, taxizuil	5 plekken	
Nieuwmarkt	Zuidzijde nieuw bijgekomen + Noordzijde aangepast	7 plekken	
Buikslotermeerplein	Afspraken gemaakt over verbetering inrichting	Nog niet gereed	
's Gravesandeplein	Verbetering standplaats geïnitieerd	Nog niet gereed	
PTA/Piet Hein Building	Realisatie standplaats		34 plekken
Warmondstraat/ Hoofddorpplein	Standplaats verplaatst en in avond en nacht één extra plek	3 plekken	1 plek
Station Lelylaan	Nieuwe taxistandplaats		4 plekken
Jan Luijkenstraat	Nieuwe taxistandplaats		2 plekken
Taxilus Arena	Slagboom geplaatst	-	-
Hotel The Grand	Nieuw aangelegd		2 plekken
Westerpark/ Polonceaukade	Nieuw aangelegd		4 plekken
Leidseplein	VEZIP (verzinkbare paal) geplaatst	-	-
Totaal		15 plekken	49 plekken

6.2. Taxizuil

Op 19 december 2013 is de eerste taxizuil onthuld op de standplaats Haarlemmerplein. De taxizuil heeft als doel een grotere herkenbaarheid te geven aan de standplaatsen. In 2014 zal de zuil op de belangrijkste standplaatsen worden neergezet.

Figuur 9 Taxistandplaatsen in Amsterdam



Figuur 10 Impressie Taxizuil



6.3. Taxihosts

Op de standplaatsen Centraal Station en het Leidseplein zijn taxihosts (gefinancierd door de gemeente) aanwezig. De taxihosts zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de standplaats en het bevorderen van een vlotte doorstroming van vraag en aanbod. Zij ontvangen klanten, begeleiden die naar de eerste taxi tenzij de klant een andere voorkeur aangeeft en zien er op toe dat geen ritten worden geweigerd. Naast de hosts worden ook verkeersregelaars ingezet die toezien op de doorstroming van het verkeer. Bij het Centraal Station is dat op de kruising van de De Ruijterkade en de toegangsweg naar het Ibishotel, bij het Leidseplein is dat vooral op het Kleine-Gartmanplantsoen en de Marnixstraat.

7. Conclusies

7.1. Klantbeleving – eerste verbeteringen zichtbaar maar fragiel

Deze taximonitor is een brede monitor om een beeld te krijgen van de ontwikkelingen op de markt in het –ruime – eerste half jaar na de inwerkingtreding van de Amsterdamse Taxiverordening. Daartoe zijn drie soorten onderzoek gedaan, waaruit een nagenoeg zelfde beeld naar voren komt: het gemiddelde rapportcijfer voor zowel de gemaakte ritten als de subjectieve criteria waarop de chauffeurs werden beoordeeld ligt rond een 7. Wel is zichtbaar dat er minder “zware” uitschieters naar beneden zijn.

De opstapmarkt wordt steevast gemiddeld lager gewaardeerd dan de belmarkt. Gemiddeld genomen is er over de tweede helft van 2013 nog weinig verbetering zichtbaar. Wel is het zo dat het beeld beter wordt op de onderdelen waarop door de gemeente wordt gestuurd: meer chauffeurs verstrekken ritbewijzen, minder ritten worden geweigerd.

Het gemiddelde rapportcijfer is dus voldoende, maar als we naar het aantal onvoldoendes dat wordt uitgedeeld kijken, dan valt op dat er op veel punten het nodige moet verbeteren. Het gaat hierbij dan vooral om zaken als vriendelijkheid of behulpzaamheid van de chauffeur, de manier van communiceren, beheersing van het Nederlands, het rijgedrag en zijn stratenkennis. Het aantal onvoldoendes is wel iets lager dan tijdens de onderzoeken vóór introductie van de Taxiverordening.

Voor wat betreft de objectieve criteria is in de loop van de tijd niet veel verbetering te constateren. Nog steeds rijdt een deel van de chauffeurs te hard of door rood, is de tariefkaart niet altijd zichtbaar, staat de taxameter niet altijd aan (of is niet zichtbaar gedurende de rit), wordt er omgereden en wordt het ritbewijs vaak niet aangeboden. Ook de kwaliteit van de ritbewijzen is niet optimaal.

Wat betreft de stapeling van deze problemen, valt wel een verbetering te zien: er zijn in 2013 drie keer zoveel chauffeurs die helemaal geen ‘fouten’ begaan: in 2013 28 procent tegenover 9 procent in 2012.

Indien we naar het imago van de Amsterdamse taxibranche kijken, dan zien we dat het gemiddeld rapportcijfer rond een 6 (of daar onder) blijft steken.

Het beeld dat over de branche bestaat is hardnekkig negatief en wordt met name beïnvloed door de negatieve ervaringen die mensen zelf met taxi's hebben of door het beeld dat er in de media van de branche wordt geschetst.

7.2. Regulering van de taxibranche

De eerste handhavingsdoelstelling, het weren van chauffeurs zonder vergunning is behaald. Ook is er verbetering zichtbaar op de belangrijke zaken van ritweigeringen en slechte herkenbaarheid van taxi's. Het aantal taxi's dat onvoldoende scoort op veel onderdelen is gedaald. Daarmee is de eerste fase gestart om de taximarkt weer een visitekaartje van de stad te laten zijn.

Het is echter duidelijk dat er nog veel werk te verzetten is om het gedrag van chauffeurs verder te professionaliseren en de TTO's zich verder te laten ontwikkelen tot professionele organisaties die effectief toezien op het gedrag van hun chauffeurs en daadwerkelijk gaan zorgen voor een kwaliteitsslag. Deze ontwikkeling heeft tijd nodig.

Hiervoor is het noodzakelijk dat de TTO's meer hun positie pakken dan dat nu het geval is en is intensieve samenwerking tussen gemeente en TTO's noodzakelijk. Continuering van gemeentelijke inzet is onontbeerlijk. Waar nodig zal handhaving op TTO- en chauffeursniveau worden voortgezet.