

## Uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer

Het college van burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,  
In zijn vergadering van 12 juli 2017,  
Gezien het voorstel met reg.nr. 6740677,  
Gelet op artikel 82 en 82a van de Wet Personenvervoer 2000;  
Gelet op de Verordening Kwaliteitskeurmerk straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015;  
Overwegende dat de uitvoering van de Verordening Kwaliteitskeurmerk straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015 het noodzakelijk maakt om nadere uitvoeringsregels ten aanzien van de handhaving van de kwaliteit van het straattaxivervoer vast te stellen.

Besluit vast te stellen

### de Uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer

De secretaris,  
Mr.dr.s. I.A.M. Woestenberg  
De burgemeester,  
Mr.dr. A.G.J.M. Rombouts

## Uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer

### Artikel 1

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

**Bestuur SBK:** De bestuursleden van de door het college aangewezen certificerende organisatie Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK) zoals ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel  
**BTx-certificaat:** Het door de SBK uitgereikte certificaat, waaruit blijkt dat de betrokken taxichauffeur aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet

**BTx-vergunning:** De door of namens het college uitgereikte vergunning, waarmee binnen de gemeentegrenzen op de openbare weg taxivervoer mag worden aangeboden

**Chauffeur:** Taxichauffeur die in loondienst of als zelfstandig ondernemer taxivervoer aanbiedt op de gemeentelijke openbare weg

**Kennisgeving:** Schriftelijke mededeling van een persoon of organisatie die een overtreding en/of tekortkoming heeft geconstateerd

**Kleine Commissie:** Een door het bestuur van de SBK ingestelde onafhankelijke commissie, belast met de afhandeling van klachten van chauffeurs onderling

**Mystery Guest:** controleur voor onaangekondigde controles of andere door de gemeente, dan wel SBK aangewezen personen die zich voordoen als klant en gedurende de rit het gedrag van de chauffeur ongemerkt controleren

**Normen en waardenprotocol:** De door het bestuur van de SBK vastgestelde gedragsregels voor chauffeurs .

**Overeenkomst:** De door de chauffeur en het bestuur van de SBK getekende overeenkomst, waaruit blijkt dat de chauffeur voldoet aan de minimum gestelde kwaliteitseisen, kennis heeft genomen van het normen- en waardenprotocol en verklaart zich hier aan te houden bij de uitoefening van het op de gemeentelijke openbare weg aangeboden taxivervoer.

**Sanctiereglement:** Het door het bestuur van de SBK vastgestelde reglement, waarmee –naar zwaarte van de overtreding en/of tekortkoming- sanctionering van deelnemende chauffeurs mogelijk is

**SBK:** Stichting Bossche Kwaliteitstaxi, die in opdracht van het college optreedt als verlener van het BTx-certificaat, monitorende instantie voor de kwaliteit van het straattaxivervoer, klachtenregistratie en het verder ontwikkelen van de kwaliteit van het straattaxivervoer

**Toezichthouders:** De functionarissen van de politie, de daartoe namens het college aangewezen toezichthouders van Stadstoezicht, alsmede overige door of namens het college aangewezen toezichthouders, waaronder de Mystery Guest.

**Verordening:** Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015

### Algemene bepalingen

### Artikel 2

Gelet op artikel 2.3 (toelatingseisen vergunning), artikel 2.4 (verplichtingen voor een taxichauffeur), artikel 2.8 (bijzondere gronden voor schorsing of intrekking BTx-vergunning) en artikel 3.2 (bestuursrechtelijke maatregelen en sancties aan chauffeurs) van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015, stelt het college de navolgende uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer vast.

Deze uitvoeringsregels zijn van toepassing op alle chauffeurs die via de opstapmarkt taxivervoer aanbieden op de openbare weg in de gemeente 's-Hertogenbosch

### Algemene verplichtingen

### **Artikel 3**

- a. De chauffeur houdt zich aan alle van toepassing zijnde wetten, daarenboven aan de vigerende regelingen, waaronder de Verordening Kwaliteitskeurmerk straattaxi's 's-Hertogenbosch. De chauffeur houdt zich aan, en voldoet in de praktijk aan de kwaliteitsnormen, zoals gesteld en bepaald in deze uitvoeringsregels.
- b. De chauffeur dient aanwijzingen van aangewezen toezichthouders direct op te volgen en hen op een normale manier te bejegenen.

### **Overige verplichtingen aan de chauffeur**

### **Artikel 4**

Onverminderd het in artikel 3 bepaalde, dient de chauffeur zich bij de uitoefening van zijn beroep te houden aan de hieronder staande kwaliteitsregels:

- a. Gastvrije en dienstverlenende bejegening van klanten;
- b. Respectvol gedrag op de standplaatsen tegenover overige chauffeurs;
- c. Zorgdragen voor schone en representatieve kleding en een verzorgd uiterlijk;
- d. Zorgdragen voor een schone, representatieve auto, zowel aan de buitenkant als aan de binnenkant;
- e. Niet roken, drinken of eten in het voertuig; geen voedsel- of voedselresten zichtbaar in het voertuig;
- f. Respecteren van de vrije taxikeuze van klanten;
- g. Aanwezig zijn bij het voertuig op taxistandplaatsen; het voertuig mag niet onbeheerd op de taxi-standplaats achtergelaten worden;
- h. Geen korte ritten weigeren;
- i. Handbagage wordt niet geweigerd, tenzij deze bagage door zijn aard lastige, gevaarlijk of verboden is, of aanleiding kan geven tot vervuiling;
- j. Actieve dienstverlening aan klanten: behulpzaam bij het in- en uitstappen, zorgdragen voor veilig vervoer, behulpzaam zijn bij het in- en uitladen van bagage;
- k. Levende dieren worden niet geweigerd, mits aangeliend, of in een draagbare mand of tas vervoerd. Hulphonden worden altijd toegelaten;
- l. Ritten moeten via de kortst mogelijke, dan wel voor de klant de economisch meest gunstige route worden uitgevoerd, tenzij de klant nadrukkelijk anders verzoekt;
- m. Voldoen aan de redelijke wensen van de klant, zoals de snelheid, sluiten of openen van ramen, verwarming, afzetten van de radio en dergelijke;
- n. Telefoonverkeer wordt kort en zakelijk gehouden;
- o. Op verzoek van de klant dient verplicht een geprint betalingsbewijs te overhandigen, waarop tenminste de ritprijs, naam, nummer van de chauffeur, datum en tijdstip van de rit, alsmede een telefoonnummer waar eventuele vragen of klachten kunnen worden ingediend;
- p. Wanneer de omstandigheden hem daartoe noodzaken, is de chauffeur bevoegd het vervoer geheel of gedeeltelijk te staken. Aan de passagier wordt meegedeeld waarom het vervoer moet worden gestaakt, alsmede de verwachte tijdsduur en eventueel te nemen maatregelen;
- q. Het is niet toegestaan een andere prijs te berekenen dan met de klant is overeengekomen, of de ritprijs die door de taxameter wordt aangegeven; het is niet toegestaan om de klant om een fooi te vragen.

### **Artikel 5**

De tarifiering, zoals door de ondernemer is bepaald, dient zowel aan de binnen- als buitenzijde duidelijk zichtbaar voor de klant te zijn, op een zodanige manier dat deze niet aan het oog onttrokken kan worden. De betreffende tariefkaart dient het model te volgen van de SBK.

### **Klachten**

### **Artikel 6**

Iedereen kan een hem/haar ter kennis genomen overtreding en/of handelen of nalaten van een chauffeur in strijd met de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch, de uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer en/of het Normen en waardenprotocol van de SBK melden aan het bestuur van de SBK. De melding dient schriftelijk te gebeuren, op papier of per mail, onder vermelding van zoveel mogelijk relevante gegevens.

### **Artikel 7**

Onder klachten worden eveneens verstaan: signaleringen van daartoe aangewezen toezichthouders, alsmede de uitkomsten van Mystery Guest onderzoeken.

### **Artikel 8**

Klachtafhandeling vindt plaats door de door het bestuur van de SBK, of in het geval van klachten van chauffeurs onderling, door een door de SBK ingestelde onafhankelijke Kleine Commissie. De Kleine Commissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting, waarbij de indiener van de klacht en de

gene(n) waar de klacht betrekking op heeft, worden opgeroepen. De Kleine Commissie brengt advies over te treffen maatregelen uit aan het bestuur van de SBK.

### **Sanctionering, s chorsing, wijziging of intrekking van de BTx -vergunning**

#### **Artikel 9**

Overtreding van de bepalingen in de Verordening en deze uitvoeringsregels kan leiden tot sanctionering, schorsing en intrekking van de BTx-vergunning.

#### **Artikel 10**

Het bestuur van de SBK kan op grond van de overeenkomst met chauffeurs overgaan tot sancties. Deze sancties vallen buiten de werking van deze uitvoeringsregels

#### **Artikel 11**

Van maatregelen als bedoeld in artikel 9 en/of 10 wordt door het bestuur van de SBK schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen, waaronder het college.

#### **Artikel 12**

Het college toetst of de geconstateerde overtredingen een schorsing, wijziging of een intrekking van de BTx-vergunning rechtvaardigen. Alvorens een besluit te nemen, wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven. Het verslag van de hoorzitting van de Kleine Commissie kan gezien worden als zienswijze.

#### **Artikel 13**

- a. Het college zal de besluitvorming zo inrichten dat het besluit door of namens het college binnen twee werkdagen kan worden genomen.
- b. Indien de in het bovengenoemde lid vermelde beslistermijn niet wordt gehaald, wordt hiervan mededeling gedaan aan het bestuur van de SBK en de betreffende chauffeur.

#### **Artikel 14**

Het aanbieden van taxivervoer op de gemeentelijke openbare weg zonder BTx-vergunning is een strafbaar feit in de zin van de Wet economische delicten. Op deze overtreding kan ook strafrechtelijk worden gehandhaafd.

#### **Artikel 15**

Onverminderd het bepaalde in deze uitvoeringsregels, is een toezichthouder gerechtigd om bij ernstige overtredingen de BTx-vergunning te vorderen.

#### **Overige bepalingen**

#### **Artikel 16**

In alle gevallen waarin deze beleidsregels niet voorzien, beslist het college.

#### **Artikel 17**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na de dag waarop zij bekend is gemaakt, zijnde 1 juli 2017.

#### **Artikel 18**

Deze regeling wordt aangehaald als: Nadere uitvoeringsregels voor de handhaving kwaliteit straattaxivervoer.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch van 12 juli 2017.