

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam houdende regels omtrent klachtenprotocol Nadere regels klachtenprotocol 2018

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

gelet op artikel 2.5d, derde lid van de Taxiverordening Amsterdam 2012;

overwegende dat het voor het bevorderen van de kwaliteit van taxivervoer in Amsterdam wenselijk is minimale eisen te stellen aan de uitwerking van het klachtenprotocol;

brengen ter algemene kennis dat zij in hun vergadering van 30 januari 2018 hebben besloten:

vast te stellen de Nadere regels Klachtenprotocol 2018

Artikel 1 Registratie klachten

In het klachtenprotocol wordt opgenomen dat binnengekomen klachten worden geregistreerd waarbij in ieder geval de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. de categorie, bedoeld in artikel 2.5a, tweede lid van de Taxiverordening Amsterdam 2012 waarin de klacht valt, en de onderverdeling van deze categorieën als bepaald in het normen- en waardenprotocol;
- b. de datum waarop de klacht is binnengekomen;
- c. de naam en contactgegevens van de klager;
- d. de datum, het tijdstip en de locatie waar de klacht betrekking op heeft;
- e. een inhoudelijke beschrijving van de klacht;
- f. de naam van de aangeslotene waarop de klacht betrekking heeft en het BSN-nummer van de aangeslotene;
- g. de wijze waarop de klager is geïnformeerd over de verdere behandeling van de klacht;
- h. de datum waarop een ontvangstbevestiging van de klacht is verzonden;
- i. de naam van de persoon die de klacht heeft behandeld;
- j. de naam van de persoon die een eventuele maatregel tegen de aangeslotene heeft genomen;
- k. een beschrijving van de afhandeling van de klacht;
- l. het antwoord op de vraag of de klacht voor de consument naar tevredenheid is afgedaan;
- m. de datum waarop door consument of TTO is besloten de klacht aan een geschillencommissie voor te leggen;
- n. de eventuele maatregel die is opgelegd naar aanleiding van de klacht;
- o. de motivatie bij het besluit wel of niet een maatregel op te leggen.

Artikel 2 Termijnen klachtenbehandeling

In het klachtenprotocol wordt opgenomen dat de volgende termijnen in acht worden genomen:

- a. het verzenden van een ontvangstbevestiging binnen twee dagen na ontvangst van de klacht;
- b. binnen twee weken na ontvangst van de klacht de klacht afhandelen en de klager hierover berichten.

Artikel 3 Intrekking en inwerkingtreding

1. De Nadere regels klachtenprotocol worden ingetrokken.
2. Deze nadere regels treden in werking op 1 februari 2018.

Artikel 4 Citeertitel

Deze nadere regels worden aangehaald als: Nadere regels klachtenprotocol 2018.

*Burgemeester en wethouders voornoemd,
J.J. van Aartsen,
waarnemend burgemeester
A.H.P. Van Gils,
gemeentesecretaris*

Toelichting Nadere regels klachtenprotocol 2018

Algemeen

Het klachtenprotocol ziet op het behandelen van klachten van consumenten. Een consument moet met klachten over de TTO, de dienstverlening van de TTO of de chauffeur terecht kunnen bij de TTO. Op grond van artikel 2.5d, derde lid van de Taxiverordening Amsterdam 2012, kan het college nadere eisen stellen aan het klachtenprotocol en uitwerking geven aan de minimale eisen die gegeven zijn in de Taxiverordening Amsterdam 2012.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Registratie klachten

Onder a

Bij de registratie van klachten wordt een onderverdeling gemaakt naar de categorieën zoals genoemd in artikel 2.5a, tweede lid, van de Taxiverordening Amsterdam 2012 en naar de specifieke gedragingen genoemd in het normen- en waardenprotocol.

In artikel 2.5a, tweede lid, worden de volgende categorieën genoemd:

- a. door gedrag en handelen laat de chauffeur zien dat deze professioneel is en dat deze oog heeft voor de herkenbaarheid ten behoeve van de klant;
- b. op of in de omgeving van de standplaats houdt de chauffeur zich aan de met betrekking tot de standplaats en de omgeving van de standplaats opgestelde regels;
- c. de chauffeur accepteert ritten en neemt de keuzevrijheid van de consument in acht;
- d. de chauffeur neemt de veiligheid van de consument en overige personen in acht;
- e. de chauffeur brengt de juiste ritprijs in rekening.

Onder b t/m f

Deze onderdelen bepalen welke gegevens worden vastgelegd op het moment dat een klacht wordt ingediend. Deze gegevens zijn van belang om de klacht op een deugdelijke wijze in behandeling te kunnen nemen en daarbij de termijnen te kunnen bewaken.

Onder g t/m o

In deze onderdelen wordt de afhandeling van de klacht omschreven, met daarbij eventuele conclusies en maatregelen die de TTO daaraan verbindt. De geregistreerde gegevens zijn van belang om bij audits of inspecties na te kunnen gaan op welke wijze klachten zijn behandeld.

Artikel 2 Termijnen klachtbehandeling

De TTO bewaakt deze termijnen.

Artikel 3 Intrekking en inwerkingtreding

De nadere regels zijn inhoudelijke identiek aan de vorige versie. De wijzigingen zijn beperkt tot aanpassing van verwijzingen en regelgevingstechniek. Om die reden is gekozen voor onmiddellijke werking voor op alle lopende aanvragen, reeds verleende vergunningen en nieuwe aanvragen.