

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Breda houdende nadere regels omtrent handhaving kwaliteit straattaxivervoer Nadere regels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Breda 2019

Bekendmaking

Burgemeester en wethouders van Breda maken bekend dat zij op 5 februari 2019 de Nadere regels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Breda 2019 hebben vastgesteld.

Inwerkingtreding

De nadere regels worden van kracht met ingang van de eerste dag na die van deze bekendmaking.

Rechtsmiddelen

Tegen het besluit tot vaststelling van de nadere regels is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Tekst nadere regels

Burgemeester en wethouders van Breda;

Gelet op:

- de artikelen 82 en 82a van de Wet Personenvervoer 2000;
- de artikelen 2.2, vierde lid, 2.6, 2.7, derde lid, 3.2, derde lid, 3.3, tweede en derde lid, 3.6, 4.2 en 5.1 van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxivervoer Breda 2018;

Overwegende dat de uitvoering van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxivervoer Breda 2018 het noodzakelijk maakt om nadere regels vast te stellen ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit van het straattaxivervoer in de opstapmarkt.

Besluiten vast te stellen de volgende nadere regels

Nadere regels kwaliteitsbevordering straattaxivervoer Breda

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze nader regels wordt verstaan onder:

Certificerend orgaan:	Een door het college erkende organisatie die bevoegd is de cursussen, trainingen en toetsen uit te voeren als bedoeld in artikel 3 lid 1 van de verordening.
Chauffeur:	bestuurder van een voertuig waarmee taxivervoer voor de opstapmarkt wordt verricht.
College:	burgemeester en wethouders van Breda
Kennisgeving:	Schriftelijke mededeling van een persoon of organisatie die een overtreding en/of tekortkoming heeft geconstateerd.
KTB-keurmerkcertificaat:	Certificaat waaruit blijkt dat de taxichauffeur aan de in de verordening, evenals aan de in deze uitvoeringsregels gestelde eisen voldoet.
KTB-vergunning:	Kwaliteitstaxi Breda vergunning, vergunning die door het college kan worden afgegeven voor het aanbieden van taxivervoer voor de opstapmarkt in de gemeente Breda.
Keurmerk:	KTB-keurmerkcertificaat
Mystery Guest:	Controleur voor onaangekondigde controles of andere door of namens het college aangewezen personen die zich voordoen als klant en gedurende de rit het gedrag van de chauffeur ongemerkt controleren
Taxiverordening	zie Verordening
Toezichthouders:	De daartoe namens het college aangewezen toezichthouders van Stadstoezicht, politie, alsmede overige door of namens het college aangewezen toezichthouders, waaronder de Mystery Guest.
Vergunningsvoorwaarden:	De door het college vastgestelde gedragsregels, die de chauffeur bij uitreiking van de KTB-vergunning dient te ondertekenen.
Verordening:	Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxivervoer Breda 2018.

Artikel 2 Aanvullende aanvraag vereisten Keurmerk Certificaat

De aanvraag voor een Keurmerk wordt vergezeld van de volgende bescheiden/informatie:

- Kopie landelijke chauffeurskaart (met P-nummer);
- Kopie geldig rijbewijs van de chauffeur;

- c. Kenteken gegevens van het taxivoertuig waarmee normaliter taxivervoer wordt aangeboden;
- d. Recente en goed gelijkende pasfoto van de chauffeur (die voldoet aan dezelfde eisen als een pasfoto voor een identiteitsdocument);
- e. E-mail adres en telefoonnummer;
- f. NAW-gegevens.

Artikel 2a Aanvullende aanvraag vereisten Taxivergunning

De aanvraag voor een taxikeurmerk wordt daarnaast vergezeld van de volgende bescheiden/informatie:

- Kopie uittreksel van de Kamer van Koophandel dat niet ouder is dan 3 maanden;
- Kopie landelijke chauffeurskaart (met P-nummer);
- Kopie van het verstrekte taxikeurmerk certificaat;
- BSN-nr.

Artikel 3 Toelatingseisen Keurmerk

1. Om in aanmerking te kunnen komen voor een Keurmerk dient de chauffeur een door het college georganiseerde workshop 'Stad en Stratenkennis' (inclusief elementen uit de WP2000, de Verordening en nadere regels) te volgen en de bijbehorende toets met goed gevolg af te leggen. De inhoud van de toets wordt mede bepaald op basis van het bijbehorende hand- en werkboek.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid dient de chauffeur een namens het college georganiseerde workshop over 'Houding en gedrag' bij te wonen en de behorende toets met goed gevolg af te leggen. Dit lid is niet van toepassing als er sprake is van de vrijstelling zoals bedoeld in artikel 5.
3. Na een niet met goed resultaat afgelegde workshop of toets zoals bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel wordt maximaal tweemaal een herkansing geboden. Hieraan zijn opnieuw kosten verbonden. Na een driemaal met ongunstig resultaat afgelegde workshop of toets volgt een periode van een half jaar waarin geen workshops of toetsen mogen worden afgelegd.
4. Naast de toelatingseisen als genoemd in het eerste en tweede lid, dient de chauffeur voor het verkrijgen van het Keurmerk het kwaliteitshandvest te ondertekenen.

Artikel 4 Toets eisen Stad- en Stratenkennis

1. Het doel van de workshop en de toets 'Stad- en Stratenkennis' is om de aanvrager van het Keurmerk te scholen in stad en stratenkennis van Breda (theorie), het kwaliteitshandvest (kwaliteitsregels), de landelijke taxiwetgeving en de lokale taxiregelgeving waardoor de houder van het Keurmerk in Breda beschikt over basiskennis van de Bredase taxiregels en in staat is om ook zonder navigatiesysteem klanten op de meest voordelige wijze naar de bestemming te brengen.
2. Onderdeel van de toets:
 - a. kennis van het stratennetwerk van Breda, de meest belangrijke straten en publieke locaties / gebouwen / functies binnen de gemeentegrenzen en die per taxivoertuig weten te vinden;
 - b. van de 25 meerkeuze toets vragen dienen er minimaal 20 goed te zijn beantwoord;
 - c. de examinerator dient de mondelinge beantwoording van de overige vragen als positief te beoordelen.
3. Als de toets met goed gevolg is afgelegd, ontvangt de chauffeur een papieren deelcertificaat
4. Na het onverhoopt niet halen van de toets, mag deze twee maal herkanst worden. De kosten hiervoor bedragen € 65,00 per keer, vooraf te voldoen door de chauffeur.
5. Als de chauffeur drie maal is gezakt voor de toets, kan er gedurende een periode van zes maanden geen herkansing plaatsvinden.

Artikel 5 Vrijstellingen

1. Het college verleent in eerste instantie aan iedere chauffeur vrijstelling voor de workshop en toets 'Houding en gedrag' zoals opgenomen in artikel 3.3, eerste lid, van de Verordening.
2. De vrijstelling vervalt in het geval de houder van het Keurmerk tot drie maal toe het Kwaliteitshandvest (gedragsregels, normen en waarden) heeft geschonden. In dat geval is de houder van het Keurmerk alsnog verplicht om binnen 6 maanden te voldoen aan het bepaalde in artikel 3, tweede lid van de nadere regels. Na voldoening daarvan voldoet de chauffeur opnieuw aan de vereisten. Een schending van het Kwaliteitshandvest / de kwaliteitsregels blijft tot twee jaar na dato van kracht.
3. Chauffeurs die een Keurmerk aanvragen en in loondienst werken voor een loondienstbedrijf dat beschikt over een landelijk TX keur, kunnen in aanmerking komen voor een vrijstelling van de workshop en toets 'Stad en stratenkennis' onder de voorwaarde dat vooraf schriftelijk door TX Keur aangetoond wordt dat de desbetreffende chauffeur niet langer dan 2 jaar voorafgaand aan de aanvraag voor het Keurmerk een toets Bredase stratenkennis met goed gevolg heeft afgelegd.

Artikel 6 Kosten Keurmerk

1. De kosten voor het in behandeling nemen van de aanvraag van het Keurmerk, het bijwonen en volgen van de in artikel 3 genoemde workshop(s) / toets(en) en de bijbehorende kosten voor het werkboek en het taxikeurmerkcertificaat (inclusief de administratiekosten) bedragen per chauffeur totaal 140 euro (ex btw).
2. Indien het college een vrijstelling toekent van de verplichte workshop en toets 'Stad- en Stratenkennis', komen deze kosten ad € 70,00 (ex BTW) te vervallen.
3. De kosten voor de workshop houding en gedrag bedragen 70 euro per chauffeur. De kosten voor de toets houding en gedrag bedragen 40 euro per chauffeur;
4. De kosten van de workshop en toets houding en gedrag worden pas in rekening gebracht als de generieke vrijstelling is kwijtgeraakt;
5. Alle bij het taxikeurmerk Breda aangesloten chauffeurs zijn verplicht een maandelijks kwaliteitsbijdrage te betalen van 15 euro per chauffeur om het keurmerksysteem in stand te houden. Voor (middel)grotere taxibedrijven met chauffeurs in loondienst zijn er staffel kortingen beschikbaar omdat die al in ruime mate een bijdrage leveren aan het kwaliteit systeem. Zie hiervoor artikel 10 van de nadere regels.

Artikel 7 Zichtbaarheid Keurmerk en herkenbaarheid van het voertuig

1. De houder van het Keurmerk bevestigt het taxikeurmerkcertificaat aan de rechterzijde van de voorruit van het taxivoertuig en toont op verzoek van een toezichthouder, klant of BOA of andere officiële handhaver dit document.
2. Het taxivoertuig van de houder van het Keurmerk dient verder aan de buitenzijde herkenbaar te zijn als een KTB-taxi. Daaronder wordt verstaan:
 - a. het voeren van een door het college vastgesteld uniform en herkenbaar logo conform bijlage 1 bij deze Nadere regels;
 - b. het voeren van een uniek nummer op het voertuig, bestaande uit de cijfers 076.001 en opvolgend en summier gegevens van het taxibedrijf in de vorm van een daklicht.
3. De verplichting uit het vorige lid onder b wordt niet eerder dan uiterlijk 1 oktober 2019 van kracht.

Artikel 8 Kwaliteitsregels waar houder Keurmerk zich aan dient te houden

1. De houder van het Keurmerk houdt zich bij de uitoefening van zijn beroep aan het bepaalde in het kwaliteitshandvest en de hieronder genoemde kwaliteitsregels.
2. De houder van een Keurmerk:
 - a. bejegent klanten op een gastvrije en dienstverlenende wijze;
 - b. gedraagt zich respectvol gedrag tegenover overige chauffeurs;
 - c. draagt zorg voor schone en representatieve kleding en een verzorgd uiterlijk;
 - d. draagt zorg voor een schone en representatieve auto, zowel aan de buitenkant als aan de binnenkant;
 - e. rookt, drinkt en eet niet in het voertuig; en zorgt ervoor dat geen voedsel- of voedselresten zichtbaar zijn in het voertuig;
 - f. respecteert de wettelijke vrije taxikeuze van klanten;
 - g. is aanwezig zijn bij het voertuig op taxistandplaatsen en laat het voertuig niet onbeheerd op de taxistandplaats achter.
 - h. weigert geen korte ritten;
 - i. weigert geen handbagage, tenzij deze bagage door zijn aard lastig, gevaarlijk of verboden is, of aanleiding kan geven tot vervuiling;
 - j. biedt actieve dienstverlening aan klanten en is behulpzaam bij het in- en uitstappen en bij het in- en uitladen van bagage
 - k. draagt zorg voor veilig vervoer;
 - l. Levende dieren mogen worden meegevoerd in een gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op schoot gehouden. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd. Voornoemde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor de reiziger of voor de bestuurder lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een ernstige ziekte. Hulphonden, zoals blindengeleidehonden dienen onder alle omstandigheden te worden meegenomen. Indien een Bestuurder allergisch is, dient hij/zij binnen 15 minuten voor vervangend vervoer te zorgen.
 - m. voert ritten via de kortst mogelijke, dan wel voor de klant de economisch meest gunstige route uit, tenzij de klant uitdrukkelijk anders verzoekt;
 - n. voldoet aan de redelijke wensen van de klant, zoals de snelheid, sluiten of openen van ramen, verwarming, afzetten van de radio e.d.;
 - o. houdt telefoonverkeer kort en zakelijk en belt handsfree;

- p. is verplicht om, conform artikel 73 van het Besluit Personenvervoer en artikel 1c van de Ministeriële Regeling Maximumtarief en Bekendmaking tarieven taxivervoer, de klant (de Reiziger) een automatisch gegenereerd schriftelijk ritbewijs aan te bieden waarop tenminste de in genoemd artikel 1c voorgeschreven gegevens staan, zoals de ritprijs en daarbij toegepaste tarieven, de gereden afstand, naam, adres en nummer vergunning van het bedrijf, kenteken voertuig, datum en begin- en eindtijdstip van de rit;
- q. verstrekt de klant informatie als hij het vervoer (gedeeltelijk) staakt. Deze informatie bestaat in ieder geval uit de reden waarom het vervoer moet worden gestaakt, wat de verwachte tijdsduur van de staking is en wat de eventueel te nemen maatregelen zijn;
- r. berekent geen andere prijs dan met de klant is overeengekomen, of de ritprijs die door de taxameter wordt aangegeven;
- s. vraagt geen fooi aan de klant.

Artikel 9 Overige verplichtingen houder Keurmerk

1. De houder van het Keurmerk houdt zich aan alle van toepassing zijnde wetten en regelingen, waaronder de Taxiverordening (officiële naam noemen).
2. De houder van het Keurmerk houdt zich aan, en voldoet in de praktijk aan de kwaliteitseisen, zoals gesteld en bepaald in de verordening en deze uitvoeringsregels.
3. De houder van het Keurmerk volgt aanwijzingen van aangewezen toezichthouders direct op en bejegt hen op een normale wijze.

Artikel 10 Hoogte kwaliteitsbijdragen voor taxibedrijven

1. Voor loondienstbedrijven die beschikken over het landelijke TX-keur en die meer dan vijf chauffeurs in dienst hebben en tevens meer dan vijf chauffeurs in aanmerking willen laten komen voor het Keurmerk wordt een staffel vastgesteld ten aanzien van de verplichte maandelijkse kwaliteitsbijdragen aan de stichting volgens onderstaand schema.

Aantal chauffeurs die deelnemen aan taxikeurmerk systeem	Hoogte maandelijkse kwaliteitsbijdrage per chauffeur
0-5	Normale bedrag (= 01-07-2019: 15 euro per maand)
6-10	12,50 euro per maand
11-15	10 euro per maand
>15	5 euro per maand

2. Chauffeurs werkzaam bij Taxibedrijven die niet vallen onder lid 1 van dit artikel, betalen het normale tarief zijnde 15 euro per maand, vanaf 01-07-2019

Artikel 11 Meldingen en constatering

1. Eenieder kan een door hem of haar zelf bij een chauffeur waargenomen overtreding en/of handeling of juist het nalaten daarvan melden bij het college, voor zover de betreffende overtreding, handeling of juist het nalaten daarvan in strijd is met de taxiverordening en deze nadere regels.
2. De melding dient schriftelijk te gebeuren, op papier of per mail, onder vermelding van de naam en contactgegevens van de indiener (m/v) en zoveel mogelijk andere relevante gegevens van de situatie. De Stichting Kwaliteitstaxi Breda is gemachtigd om deze meldingen in ontvangst te nemen namens het college.
3. Bevindingen van de in opdracht van of namens het college uitgevoerde mystery-guest onderzoeken worden tevens aangemerkt als meldingen en constatering. Voor zover deze meldingen en constatering onder te brengen zijn bij elementen uit het Kwaliteitshandvest, tellen deze mee als schendingen van het Kwaliteitshandvest conform het bepaalde in artikel 5.

Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze nadere regels treden in werking met ingang van de eerste dag na bekendmaking.

Artikel 14 Citeertitel

Deze regeling wordt aangeduid als: 'Nadere regels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Breda 2019'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van Burgemeester en wethouders van Breda van 5 februari 2019

, Burgemeester

, Secretaris,

Artikelsgewijze toelichting

Algemeen

De objectieve certificering en monitoring van de kwaliteit vraagt om specifieke kennis van de taxibranche. Er zijn weinig onafhankelijke bedrijven en organisaties die deze kennis beschikbaar hebben. Gelet op de relatief kleine doelgroep in de Bredase opstapmarkt is 'het in huis' organiseren van deze kennis kostbaar en niet effectief. Om die reden maakt de gemeente gebruik van een op te richten Stichting Kwaliteitstaxi Breda, de SKB, die in opdracht van burgemeester en wethouders kwaliteitsbeleid inzake taxivervoer binnen die kaders uitvoert, op basis van de door de gemeenteraad op 25 oktober 2018 vastgestelde taxiverordening.

De SKB draagt door het inschakelen van deskundige en door de gemeente erkende trainers op een verantwoorde manier zorg voor de verplichte certificeringsonderdelen. Wanneer de chauffeur aantoonbaar op een onderdeel van de vereisten te voldoen, kan vrijstelling voor het betreffende onderdelen worden verleend.

Handhaving vormt het sluitstuk van de regelgeving, en is onontbeerlijk. De monitoring en sanctionering zijn gericht op het handhaven en bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening door chauffeurs. De handhaving door gemeente en aangewezen toezichthouders is gericht op het bevorderen van het naleefgedrag door taxichauffeurs. Concrete handhavingsmaatregelen en sancties worden beschreven in een ander kader (de handhavingmatrix), niet in voorliggende Nadere Regels.

Artikel 3 lid 2 en artikel 5 Workshop "Houding en gedrag" en vrijstelling

De essentie van dit artikel is dat chauffeurs die tot driemaal de kwaliteits- / gedragsregels hebben overtreden, verplicht zijn alsnog een workshop (in de taxiverordening "opleiding" genoemd) "Houding en gedrag" te gaan volgen. Het KTB-keurmerkcertificaat en de KTB-vergunning behouden in deze situatie hun geldigheid.

Uitvoering hiervan geschiedt door de Stichting Kwaliteitstaxi Breda. Strafrechtelijke overtredingen van chauffeurs en daarmee gepaard gaande sancties, boetes e.d. zijn niet van toepassing op dit artikel. Voor de workshop "Houding en gedrag" wordt vooraf een generieke en voorwaardelijk vrijstelling verleend zoals omschreven in artikel 5.

Artikel 7 Herkenbaarheid van het voertuig

Op grond van de Wet Personenvervoer mag de gemeente eisen stellen aan de herkenbaarheid van het voertuig en de gemeente Breda doet dit dan ook in de vorm van een gespecificeerd taxi-daklicht. Het is een goede manier om de taxichauffeur uit de anonimiteit te proberen te halen: voor zowel de gemeente, de handhavers als de klanten.

De herkenbaarheid is voor de consument belangrijk om bij aanvang van de rit te kunnen zien dat de chauffeur over een KTB-vergunning beschikt en dat de klant derhalve uit mag gaan van een bepaalde vervoerskwaliteit. Daarnaast is er een uniek nummer -- gekoppeld aan de KTB-vergunning en duidelijk zichtbaar op het voertuig -- dat voor de klant van belang om is naderhand gericht een klacht te kunnen indienen als dit aan de orde is.

Het is om praktische redenen pas mogelijk om dit in te voeren per 1 oktober 2019: er moet rekening worden gehouden met voorbereidings- en 'incubatie'-tijd. E.e.a. vergt namelijk ook nadere afstemming met de taxibranche (over uitvoeringsaspecten) en de handhavinginstanties (optimale herkenbaarheid).

Artikel 8 Kwaliteitsregels

In dit artikel zijn gedragsregels opgenomen die minimaal passen bij een professionele en gastvrije dienstverlening voor taxichauffeurs. Deze gedragsregels zijn zorgvuldig opgesteld met gebruikmaking van diverse informatiebronnen, incl. informatie vanuit eerder overleg met de Bredase taxibranche. Deze gedragsregels zijn apart vastgelegd in een kwaliteitshandvest. Door ondertekening van dat kwaliteitshandvest verklaart de chauffeur expliciet hiervan kennis genomen te hebben en hiernaar te handelen.

Het betreft geen uitputtend overzicht van gedragsregels, maar kan in samenspraak met de taxibranche aangepast en aangevuld worden als ontwikkelingen dat nodig maken.

Artikel 10 lid 1 Hoogte kwaliteitsbijdragen voor grote taxibedrijven met TX keur (staffel)

Taxiondernemingen die beschikken over landelijk TX-keur en met chauffeurs in loondienst die tevens meer dan 5 chauffeurs in aanmerking willen laten komen voor het KTB-keurmerkcertificaat en de KTB-vergunning, krijgen een staffelkorting op de verplichte maandelijkse kwaliteitsbijdragen per chauffeur te voldoen aan de stichting SKB, waarmee de totale kosten voor participatie aan genoemd

keurmerkcertificaat en vergunning te overzien blijven. Het landelijke TX-keur zorgt tevens voor een bepaalde kwaliteit, zij het dat deze anders gedefinieerd is dan bij het KTB-keurmerkcertificaat. De stichting (SKB) is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van deze bepaling.

Artikelen 11 Meldingen en constateringen

Een adequate informatie-uitwisseling tussen handhavende diensten is van groot belang voor een zorgvuldige uitvoering en handhaving van het beleid. Het is voor de gemeente van belang om te beschikken over actuele informatie over gecertificeerde chauffeurs.

Behoudens wettelijke beperkingen (Politiewet 2012, algemene verordening gegevensbescherming) wordt enkel informatie uitgewisseld die het belang van handhaving van de Verordening en deze uitvoeringsregels. Daartoe worden afspraken met de handhavingspartners (politie, Inspectie Leefomgeving & Transport) vastgelegd voorzover noodzakelijk.

Overtreding van een aantal verplichtingen in artikel 4 van deze regels is voor geüniformeerde handhavers nauwelijks te controleren. Dergelijke overtredingen vinden plaats in de interactie tussen taxichauffeur en klant. Daarom worden periodiek mystery guest onderzoeken uitgevoerd. De constateringen van deze mystery guests zijn van belang voor de monitoring van de kwaliteit van het taxivervoer, en kunnen leiden tot dossieropbouw en daarmee meer gerichte waarnemingen en controles door handhavers op straat. Ook kunnen deze constateringen leiden tot dossieropbouw inzake het gestelde onder de workshop en vrijstelling "Houding en gedrag".

*****.

Bijlage 1 Logo Bredaas taxikeurmerk

Primaire logo.

Achtergrondkleur : donkerpaars (aubergine).

Onder speciale omstandigheden kan een kleine aanpassing van de configuratie noodzakelijk zijn, zoals bijv. t.b.v. een taxi-daklicht.



Logo-varianten

Te gebruiken indien de context / achtergrond daar om vraagt.

