



Nadere uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Tilburg

Burgemeester en wethouders van Tilburg;

Gelet op artikel 82 en 82a van de Wet Personenvervoer 2000

Gelet op de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's Tilburg 2019;

Overwegende dat de uitvoering van de Verordening Kwaliteitskeurmerk straattaxi's Tilburg 2019 het noodzakelijk maakt om nadere uitvoeringsregels vast te stellen ten aanzien van de kwaliteit en de handhaving van het straattaxivervoer.

Besluiten:

Nadere uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Tilburg

Artikel 1

In deze uitvoeringsregels 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 11 van de verordening.

TTK-certificaat: Certificaat waaruit blijkt dat de taxichauffeur aan de in de verordening, evenals aan de in deze uitvoeringsregels gestelde eisen voldoet.

TTK-vergunning: De door of namens het college uitgereikte Tilburgs Taxi Keurmerk-vergunning, waarmee binnen de gemeentegrenzen op de openbare weg straattaxivervoer 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.

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.

Vergunningsvoorwaarden: De door het college vastgestelde gedragsregels, die de chauffeur bij uitreiking van de TTK-vergunning dient te ondertekenen.

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

Verordening: Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's Tilburg 2019.

Algemene bepalingen

Artikel 2

1. Gelet op artikel 2 (toelatingseisen TTK-vergunning), artikel 12 (verplichtingen van een taxichauffeur), artikel 15 (bijzondere gronden voor schorsing of intrekking TTK-vergunning) en artikel 17. (bestuursrechtelijke maatregelen en sancties aan taxichauffeurs) van de verordening, stelt het college de navolgende uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer vast.
2. Deze uitvoeringsregels zijn van toepassing op alle chauffeurs die via de opstapmarkt taxivervoer aanbieden op de openbare weg in Tilburg.



Algemene verplichtingen aan de chauffeur

Artikel 3

1. De chauffeur houdt zich aan alle van toepassing zijnde wetten, daarenboven aan de vigerende regelingen, waaronder de Verordening. De chauffeur houdt zich aan, en voldoet in de praktijk aan de kwaliteitseisen, zoals gesteld en bepaald in de verordening en deze uitvoeringsregels.
2. De chauffeur volgt aanwijzingen van aangewezen toezichthouders direct op en bejegt hen op een normale wijze.

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 tegenover overige chauffeurs;
- c. Zorgdragen voor schone en representatieve kleding en een verzorgd uiterlijk;
- d. Zorgdragen voor een schone en 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 taxistandplaats achtergelaten worden;
- h. Geen korte ritten weigeren;
- i. Handbagage wordt niet geweigerd, tenzij deze bagage door zijn aard lastig, gevaarlijk of verboden is, of aanleiding kan geven tot vervuiling;
- j. Actieve dienstverlening aan klanten; behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen, behulpzaam zijn bij het in- en uitladen van bagage, zorgdragen voor veilig vervoer;
- k. Levende dieren worden niet geweigerd, mits aangeliend of in een draagbare mand 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 uitdrukkelijk anders verzoekt;
- m. Voldoen aan de redelijke wensen van de klant, zoals de snelheid, sluiten of openen van ramen, verwarming, afzetten van de radio e.d.;
- n. Telefoonverkeer wordt kort en zakelijk gehouden;
- o. Op verzoek van de klant dient verplicht een geprint betalingsbewijs te worden overhandigd, 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.



Herkenbaarheid van het voertuig

Artikel 5

Het voertuig dient voor de consument aan de buitenzijde herkenbaar te zijn als een TTK-taxi, conform het logo zoals opgenomen in bijlage 1. bij deze uitvoeringsregels. Daaronder wordt verstaan: het voeren van een door het college vastgesteld uniform en herkenbaar logo, alsmede het voeren van een uniek en voor de klant duidelijk zichtbare en leesbaar parknummer op het voertuig.

Meldingen en constatering

Artikel 6

Iedereen kan een hem/haar ter kennis genomen overtreding en/of handelen of nalaten van een chauffeur in strijd met de verordening en deze uitvoeringsregels melden bij het college. De melding dient schriftelijk te gebeuren, op papier of per mail, onder vermelding van zoveel mogelijk relevante gegevens.

Artikel 7

Bevindingen van de in opdracht van het college uitgevoerde mystery guest onderzoeken worden tevens aangemerkt als meldingen en constatering. Deze bevindingen worden opgevolgd door de door het college aangewezen toezichthouders.

Toezichthouders

Artikel 8

Als toezichthouder op de naleving van het bepaalde in de Verordening en deze uitvoeringsregels zijn aangewezen de toezichthouders van de afdeling Stadstoezicht.

Last onder dwangsom

Artikel 9

Het college legt een last onder dwangsom op teneinde overtredingen van het bepaalde in de artikelen 4 en 5 van deze uitvoeringsregels te herstellen. De hoogte van de last onder dwangsom bedraagt € 375,00 per overtreding tot een maximum van € 1.875,00.

Sanctionering, schorsing, wijziging of intrekking van de TTK-vergunning

Artikel 10

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

Artikel 11

Van maatregelen als bedoeld in artikel 7 wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen.



Artikel 12

Het aanbieden van straattaxivervoer op de gemeentelijke openbare weg zonder geldig TTK-vergunning is een strafbaar feit in de zin van de Wet Economische Delicten, alsmede de Verordening. Op deze overtreding kan ook in strafrechtelijke zin worden gehandhaafd.

Artikel 13

Onverminderd het bepaalde in deze uitvoeringsregels, is een toezichthouder gerechtigd om bij ernstige overtredingen het TTK-vergunning te vorderen. Onder ernstige overtredingen wordt in ieder geval verstaan: valsheid in geschrifte, identiteitsfraude, ernstige verkeersovertredingen, intimidatie en bedreiging.

Overige bepalingen

Artikel 14

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

Artikel 15

Deze uitvoeringsregels treden in werking met ingang van de eerste dag na de dag waarop zij bekend zijn gemaakt, zijnde 1 mei 2019

Artikel 16

Deze regeling wordt aangeduid als: Nadere uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer Tilburg 2019.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van Burgemeester en wethouders van Tilburg van 23 oktober 2018.

*De Burgemeester,
De secretaris,*

Artikelsgewijze toelichting (voor zover noodzakelijk)

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 geringe doelgroep in de Tilburgse opstapmarkt is 'het in huis' organiseren van deze kennis kostbaar en niet effectief.

Om die reden maakt de gemeente gebruik van een erkende en gecertificeerde opleidingsorganisatie, TA Nederland in Tilburg. TA draagt zelf, of door het inschakelen van deskundige en door de gemeente erkende trainers voor de verplichte certificeringsonderdelen. Wanneer de chauffeur aantoonbaar aan (onderdelen van) de vereisten te voldoen, kan vrijstelling voor de betreffende onderdelen worden verleend.

Handhaving vormt het sluitstuk van de regelgeving, maar 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.

Artikel 4 Overige verplichtingen van de chauffeur



In dit artikel zijn gedragsregels opgenomen die minimaal passen bij een professionele en gastvrije dienstverlening voor taxichauffeurs. Deze gedragsregels zijn opgesteld in overleg met de klankbordgroep. Deze gedragsregels zijn als vergunningsvoorwaarden opgenomen in de TTK-vergunning. Door ondertekening van de voorwaarden verklaart de chauffeur hiervan kennis genomen te hebben. Het betreft geen uitputtend overzicht van gedragsregels, maar kan in samenspraak met de klankbordgroep aangepast en aangevuld worden als ontwikkelingen dat nodig maken.

Artikel 5 Herkenbaarheid van het voertuig

Op grond van de Wet Personenvervoer mag de gemeente eisen stellen aan de herkenbaarheid van het voertuig. Dit in het belang van de consument. De herkenbaarheid is voor de consument belangrijk om bij aanvang van de rit te kunnen zien dat de chauffeur over een TTK-vergunning beschikt. Daarnaast is een uniek nummer -gekoppeld aan het TTK-vergunning- voor de klant van belang om naderhand gericht een klacht te kunnen indienen als dit aan de orde is.

Artikelen 6 en 7 Meldingen en constatering

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 handhavingpartners (politie, Inspectie Leefomgeving & Transport) vastgelegd.

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 mystery guest onderzoeken uitgevoerd. De constatering van deze mystery guests zijn van belang voor de monitoring van de kwaliteit van het taxivervoer, maar evenzeer voor bestuursrechtelijke opvolging bij geconstateerde overtredingen. Om deze reden worden de constatering van de mystery guests expliciet benoemd in dit artikel. De opvolging daarvan gebeurt door de medewerkers van de afdeling Stadstoezicht.

Artikel 8 Toezichthouders

De medewerkers van de Inspectie Leefomgeving en Transport en de politie zijn algeheel bevoegd om naleving van het bepaalde in de Wet Personenvervoer 2000 te handhaven, waaronder de aanvullende gemeentelijke regelgeving conform artikel 82a van de Wet Personenvervoer 2000. Het is dus enkel nodig om de toezichthouders van de afdeling Stadstoezicht aan te wijzen als toezichthouder op naleving van de regels zoals opgenomen in de Verordening en deze uitvoeringsregels.

Artikel 9 Last onder dwangsom

Het toepassen van bestuursrechtelijke sancties is op grond van artikel 125 van de Gemeentewet een vrije bevoegdheid van uw college. In afdeling 5.3 van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn regels opgenomen over de besluitvorming en de toepassing van een last onder bestuursdwang. Het doel van bestuursrechtelijke handhaving is overtredingen te herstellen en te beëindigen. Hiertoe wordt -evenals in andere gevallen van bestuursrechtelijke handhaving- in eerste instantie gewaarschuwd. Bij herhaling volgt het opleggen van een dwangsom, die bij een derde constatering verbeurd wordt verklaard. De last onder dwangsom vervalt na één jaar na de constatering.

De hoogte van de last onder dwangsom is ongeveer gelijk aan de hoogte van de financiële inspanningen die ondernemers moeten verrichten om in aanmerking te komen van het TTK-certificaat.

Sanctionering, schorsing, wijziging of intrekking van de TTK-vergunning (artikelen 10 t/m 13)

In deze artikelen wordt geborgd dat een zorgvuldige bestuursrechtelijke handhaving geborgd is. Voor zover de handhaving leidt tot schorsing of intrekking van het TTK-vergunning is er vaak sprake van dermate (complex aan) ernstige overtredingen dat er een spoedeisend belang is. Om die reden wordt een afdoeningstermijn van maximaal 5 werkdagen gesteld.

Vanzelfsprekend dient de besluitvorming aan de vereisten en rechtsbescherming als bepaald in de Algemene Wet Bestuursrecht te voldoen.

Artikel 14

Hoewel de redenen het vorderen van identiteitsbewijzen wettelijk zijn vastgelegd is het raadzaam deze bevoegdheid expliciet te melden in deze regels. Dit omdat het TTK-vergunning op persoon wordt uitgegeven. De praktijk in andere steden wijst uit dat het gebruik maken van vergunningen van een ander (identiteitsfraude) met enige regelmaat voorkomt in de taxibranche.

Bijlage 1 Logo Tilburgs taxikeurmerk

