

## Nadere regels straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024

Het college van Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch;

In zijn vergadering van 23 januari 2024

Gezien het voorstel met reg.nr. 15351259

gelet op de artikelen 82, 82a, 82c en 87 van de Wet Personenvervoer 2000 en de Verordening straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024;

Overwegende dat de uitvoering van de Verordening straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024 het noodzakelijk maakt om nadere regels vast te stellen ten aanzien van de kwaliteit en handhaving van het straattaxivervoer;

besluit:

de "Nadere regels straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024" als volgt vast te stellen.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Definities

In deze nadere regels wordt, naast de definities die zijn bepaald in artikel 1 van de Verordening straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024, verstaan onder:

- a. Certificaat levensreddend handelen: certificaat dat aangeeft dat de kennis en vaardigheden op het gebied van Levensreddende handelingen van de certificaathouder voldoen aan de eindtermen van Het Oranje Kruis.
- b. Certificaat straattaxivervoer 's-Hertogenbosch: een door de daartoe goedgekeurde organisatie uit te reiken certificaat waaruit blijkt dat de chauffeur aan de in de verordening en de uitvoeringsregels gestelde eisen voldoet.
- c. Chauffeursnummer: een identiek nummer dat wordt gevoerd op de taxi en is gekoppeld aan de chauffeur en diens BTx-vergunning.
- d. Organisatie: een samenwerkingsverband tussen twee of meer personen, zijnde een natuurlijke persoon of een rechtspersoon.
- e. Taxistandplaats: een aangewezen plaats, zoals bedoeld in artikel 3, lid van de verordening.
- f. Verordening: de Verordening straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024.
- g. Zero emissie voertuig: een voertuig waarvan de aandrijving geen schadelijke uitstoot veroorzaakt (aangedreven door batterijen of waterstof).

### Hoofdstuk 2 Taxistandplaatsen

#### Artikel 2. Aanwijzen taxistandplaatsen

1. In de gemeente 's-Hertogenbosch is het toegestaan om stilstaand op de openbare weg straattaxivervoer aan te bieden op de volgende taxistandplaatsen op de daarbij genoemde tijden:
  - a. Stationsplein, niet beperkt in dagen en tijden;
  - b. Oranje Nassaulaan (bufferzone Stationsplein), linkerzijde niet beperkt in dagen en tijden en rechterzijde dagelijks tussen 22:00 en 5:00 uur de daaropvolgende dag;
  - c. Parade, op vrijdag en zaterdag van 23:00 tot 5:00 uur de daaropvolgende dag;
  - d. Hinthamerstraat, dagelijks tussen 22:00 en 5:00 uur de daaropvolgende dag;
  - e. Visstraat op vrijdag en zaterdag van 23:00 tot 5:00 uur de daaropvolgende dag;
  - f. Havensingel, dagelijks tussen 22:00 en 5:00 uur de daaropvolgende dag;
  - g. Von der Does de Willeboissingel, dagelijks tussen 22:00 en 5:00 uur de daaropvolgende dag.
2. De begrenzing van de taxistandplaatsen en de exacte plaatsbepaling zijn weergegeven op de aan deze nadere regels bijgevoegde tekeningen.
3. Op de taxistandplaatsen kunnen plekken worden aangewezen die uitsluitend zijn bestemd voor zero emissie voertuigen.

4. In verband met te houden evenementen, werkzaamheden of andere bijzondere omstandigheden, kan een taxistandplaats tijdelijk worden toegevoegd, gesloten en/of gewijzigd of kunnen andere tijden, aan het toegestane gebruik, worden bepaald.

### Hoofdstuk 3 Nadere regels BTx-vergunning

#### Artikel 3. Eisen aan klachtenprocedure

Een klachtenprocedure, als bedoeld in artikel 7, lid 1 onder a van de verordening, voldoet aan de onderstaande eisen:

- a. De klachtenprocedure is laagdrempelig en maakt het mogelijk om digitaal (bijvoorbeeld website, app of e-mail) en per post een klacht in te dienen.
- b. De klachtenprocedure beschrijft hoe een klacht wordt geregistreerd.
- c. De klachtenprocedure beschrijft hoe en door wie de klacht wordt behandeld.
- d. De klachtenprocedure beschrijft binnen welke termijn een klacht wordt afgehandeld (maximaal 4 weken).
- e. Aan het gebruik van de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.
- f. De gemeente wordt binnen drie werkdagen na afhandeling van een klacht geïnformeerd over de klacht en de afhandeling.
- g. Wanneer een chauffeur is aangesloten bij een goedgekeurd klantbeoordelingssysteem, moet in de klachtenprocedure worden gewezen op de mogelijkheid om een daar een klantbeoordeling achter te laten. Deze verplichting geldt niet als er geen klantbeoordelingssysteem is goedgekeurd.

#### Artikel 4. Opleidingseisen

1. De opleidingseisen voor het verkrijgen van een BTx-vergunning, zoals bedoeld in artikel 7, lid 1 onder b van de verordening, zijn de volgende:
  - a. De chauffeur moet in het bezit zijn van een geldig certificaat levensreddend handelen;
  - b. De chauffeur moet in het bezit zijn van een geldig certificaat straattaxivervoer 's-Hertogenbosch, welke voldoet aan de in lid 2 gestelde eisen.
2. Voor het behalen van een certificaat, als bedoeld in lid 1 onder b, moet de chauffeur aantonen te beschikken over kennis van:
  - a. De belangrijkste locaties in de gemeente 's-Hertogenbosch, zoals toeristische attracties, hotels, het ziekenhuis, politiebureau, het station, musea, het provinciehuis, de Brabanthallen en uitgaansgebieden;
  - b. De belangrijkste evenementen die in de gemeente worden georganiseerd en de locaties daarvan;
  - c. Landelijke en lokale wet- en regelgeving voor taxichauffeurs (waaronder begrepen de Wet personenvervoer 2000 en de verordening);
  - d. Integriteit;
  - e. Omgaan met agressie en grenzen stellen;
  - f. De Nederlandse of Engelse taal.
3. Het certificaat zoals bedoeld in lid 1 onder b heeft een geldigheidsduur van vijf jaar.
4. Een chauffeur die beschikt over een certificaat als bedoeld in lid 1 onder b of een BTx-certificaat, verleend op grond van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015, heeft vrijstelling van de onderdelen uit lid 2 onder a en b.
5. Het college kan ontheffing verlenen van de vereisten uit lid 2 onder c tot en met e als de chauffeur aantoonbaar en binnen een redelijke termijn een certificaat of diploma over het betreffende onderwerp heeft behaald.

#### Artikel 5. Eisen aan certificerende organisatie

1. Een certificaat, als bedoeld in artikel 4, lid 1 onder b, mag uitsluitend worden verstrekt door de organisatie, bij beschikking van het college daartoe aangewezen, die voldoet aan de volgende vereisten:

- a. De organisatie is onafhankelijk, wat inhoudt dat het geen bedrijf is dat taxivervoer aanbiedt, is opgericht door een aantal bedrijven dat taxivervoer aanbiedt of anderszins direct of indirect betrokken is bij het aanbieden van taxivervoer.
  - b. De organisatie heeft een opleidings- en examenplan, waarin het aangeeft hoe de kennis zoals genoemd in artikel 4, lid 2 wordt bijgebracht en hoe examinering plaatsvindt. Dit opleidings- en examenplan wordt tenminste eens in de twee jaar geactualiseerd en ingediend.
  - c. De organisatie overlegt op verzoek lesmateriaal en proefexamens om aan te tonen dat aan het bepaalde in artikel 4, lid 2 wordt voldaan en hoe daar invulling aan wordt gegeven.
  - d. De organisatie geeft op verzoek transparantie over de examinering van de kandidaten voor het houden van een steekproef om te beoordelen of de kwaliteit van de certificering is geborgd.
  - e. De organisatie informeert het college jaarlijks over klachten die bij haar over de opleiding en het examineren zijn binnengekomen en de wijze waarop die klachten zijn afgedaan.
  - f. De organisatie verstrekt certificaten volgens een vast format of ontsluit informatie over de geslaagden via een digitaal te raadplegen register en verstrekt het college op verzoek informatie over al-dan-niet geslaagde kandidaten.
2. Besloten wordt om een organisatie niet aan te wijzen voor het afgeven van certificaten, indien de organisatie naar oordeel van het college onvoldoende heeft aangetoond dat de vereiste kennis, zoals bedoeld in artikel 4, lid 2, op een goede wijze wordt bijgebracht en getoetst, dan wel dat de organisatie niet voldoet aan de eisen uit lid 1 van dit artikel.
  3. Aan een aanwijzing voor het afgeven van certificaten kunnen voorschriften worden verbonden.
  4. Een aanwijzing voor het afgeven van certificaten kan worden ingetrokken indien:
    - a. De organisatie niet langer voldoet aan de eisen, zoals gesteld in lid 1 of niet meewerkt aan het gestelde in lid 1;
    - b. De organisatie de voorschriften, als bedoeld in lid 3, overtreedt; en/of
    - c. De organisatie naar oordeel van het college niet langer kan aantonen dat de vereiste kennis, zoals bedoeld in artikel 4, lid 2, op een goede wijze wordt bijgebracht en getoetst.

#### **Artikel 6. Eisen aan klantbeoordelingssysteem**

1. Een klantbeoordelingssysteem, als bedoeld in artikel 8 van de verordening, voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. Klanten moeten op een laagdrempelige digitale manier chauffeurs kunnen beoordelen en beoordelingen van aangesloten chauffeurs kunnen raadplegen. Onder 'laagdrempelig' wordt in ieder geval verstaan dat het raadplegen van beoordelingen van aangesloten chauffeurs mogelijk moet zijn zonder in te loggen en zonder vooraf een app te moeten downloaden.
  - b. Klanten moeten de chauffeur tenminste kunnen beoordelen op de volgende kwaliteitsaspecten:
    - De chauffeur rijdt de kortst mogelijke, danwel voor de klant economisch meest gunstige route, tenzij de klant uitdrukkelijk anders verzoekt;
    - De chauffeur weigert geen (korte) rit;
    - De chauffeur neemt de verkeersveiligheid in acht;
    - De chauffeur gedraagt zich respectvolle en professionele tegenover de klant;
    - De chauffeur komt vooraf gemaakte afspraken over de prijs na.
  - c. De beoordelingen moeten gekoppeld zijn aan het chauffeursnummer.
2. De organisatie die een klantbeoordelingssysteem aanbiedt voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. De organisatie is onafhankelijk, wat inhoudt dat het geen bedrijf is dat taxivervoer aanbiedt, is opgericht door een aantal bedrijven dat taxivervoer aanbiedt of anderszins direct of indirect betrokken is bij het aanbieden van taxivervoer.
  - b. De organisatie draagt zorg voor informatie over de werking van het klantbeoordelingssysteem. Deze informatie bestaat tenminste uit een informatiebord op de taxistandplaatsen en bordjes/stickers voor in de taxi's.
  - c. De organisatie heeft een protocol over het tegengaan van fraude met het klantbeoordelingssysteem.
  - d. De organisatie brengt eenmaal per jaar verslag uit aan het college over tenminste de volgende zaken:
    - Welke chauffeurs zijn aangesloten;
    - Het aantal klantbeoordelingen;

- De gemiddelde resultaten van die beoordelingen.
3. Wanneer een chauffeur niet langer is aangesloten bij een klantbeoordelingssysteem, maakt de aanbieder van het klantbeoordelingssysteem daarvan melding aan het college binnen veertien dagen.
  4. Goedkeuring, als bedoeld in artikel 8, lid 1 van de verordening, wordt niet verleend als niet wordt aangetoond dat wordt voldaan aan de eisen uit lid 1 en 2.
  5. Aan de goedkeuring kunnen voorschriften worden verbonden, die in het belang zijn van de uitvoering van dit artikel.
  6. Goedkeuring, als bedoeld in artikel 8, lid 1 van de verordening, kan worden ingetrokken als niet langer wordt voldaan aan de eisen uit lid 1 en 2 of wanneer herhaaldelijk geen tijdige melding wordt gemaakt van het bepaalde in lid 3.

#### **Artikel 7. Indieningsvereisten BTx-vergunning**

Bij de aanvraag dient de aanvrager de volgende zaken te overleggen:

- a. Een volledig ingevuld aanvraagformulier;
- b. Een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van de aanvrager, niet ouder dan drie maanden;
- c. Een kopie van een geldige en volledige chauffeurskaart;
- d. Een kopie van de klachtenprocedure;
- e. Op naam van de aanvrager gesteld kopieën van certificaten, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1.

### **Hoofdstuk 4 Nadere regels voor chauffeurs met een BTx-vergunning**

#### **Artikel 8. Regels herkenbaarheid**

1. Het voertuig van de vergunninghouder moet bij het aanbieden van straattaxivervoer voor de consument aan de buitenzijde herkenbaar zijn als taxi met een BTx-vergunning. Daaronder wordt verstaan dat het voertuig moet zijn voorzien van een daklicht welke voldoet aan de in bijlage II opgenomen afmetingen en specificaties, met daarop tenminste vermeld het chauffeursnummer.
2. In het voertuig van de vergunninghouder moet, leesbaar vanaf de passagiersstoel en achterbank, informatie worden verstrekt over de werking van het klantbeoordelingssysteem door middel van de stickers/bordjes die door de aanbieder van het betreffende klantbeoordelingssysteem beschikbaar worden gesteld. Hierbij moet tevens het chauffeursnummer worden vermeld.
3. In het voertuig van de vergunninghouder moet, leesbaar vanaf de passagiersstoel en de achterbank, worden vermeld op welke wijze meldingen en klachten over de kwaliteit van de taxirit kunnen worden ingediend. Daarbij moet tenminste worden aangegeven:
  - a. via welke wijze de klacht kan worden ingediend (bijvoorbeeld: e-mail, website, post) en dat deze informatie ook terug te vinden is op het geprinte betalingsbewijs;
  - b. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
  - c. het chauffeursnummer van de chauffeur.

#### **Artikel 9. Gedragsregels op de taxistandplaatsen**

1. De chauffeur respecteert de vrije taxikeuze van de klant.
2. Op de standplaats gedraagt de chauffeur zich zowel verbaal als non-verbaal respectvol en professioneel tegenover klanten en collega's.
3. De chauffeur gedraagt zich zowel verbaal als non-verbaal respectvol en professioneel tegenover toezichthouders.
4. De chauffeur gebruikt de daartoe aangewezen taxistandplaatsen alleen voor het aanbieden van straattaxivervoer. De chauffeur is aanwezig bij het voertuig op taxistandplaatsen; het voertuig mag niet onbeheerd op de taxistandplaats achtergelaten worden.
5. De chauffeur draagt zorg voor het schoonhouden van de standplaats.
6. Een chauffeur die niet in een zero emissie voertuig rijdt, plaatst zijn voertuig niet op een daarvoor bestemde plaats.
7. De chauffeur houdt zich aan de gestelde beperkingen (ook in tijden) van de taxistandplaats.

### **Artikel 10. Gedragsregels bij het aanbieden van taxiriten**

1. De chauffeur weigert geen ritten, tenzij het meenemen van de klant in redelijkheid niet van de chauffeur kan worden gevergd. In dat geval deelt de chauffeur de reden mee aan de klant.
2. Levende dieren worden niet geweigerd, mits aangeliind of in een draagbare mand vervoerd; hulphonden worden altijd toegelaten.
3. Ritten moeten via de kortst mogelijke, dan wel voor de klant de economisch meest gunstige route worden uitgevoerd, tenzij de klant uitdrukkelijk anders verzoekt.
4. De chauffeur stelt de klant in alle gevallen in de gelegenheid om per pinapparaat of ander digitaal betaalmiddel de rit te betalen. De chauffeur draagt er zorg voor dat voor de klant duidelijk zichtbaar en leesbaar kenbaar wordt gemaakt met welke betalingswijzen betaald kan worden.
5. Op verzoek van de klant dient verplicht een geprint betalingsbewijs te worden overhandigd, waarop tenminste de ritprijs, naam van het bedrijf, chauffeursnummer, datum en tijdstip van de rit, alsmede een telefoonnummer waar eventuele vragen of klachten kunnen worden ingediend.

## **Hoofdstuk 5 Handhaving**

### **Artikel 11. Sanctiematrix**

1. Overtredingen van de verordening en deze nadere regels worden verdeeld in drie categorieën, namelijk:
  - a. Lichte overtredingen;
  - b. Middelzware overtredingen;
  - c. Zware overtredingen.
2. Onverminderd de bevoegdheid ingevolge artikel 15 van de verordening, beschrijft de sanctiematrix in bijlage III welke sancties in beginsel worden genomen na het begaan van overtredingen.
3. Stappen uit de sanctiematrix kunnen worden overgeslagen als sprake is van verzwarende omstandigheden, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
  - a. Onomkeerbare gevolgen / geen herstelsanctie mogelijk;
  - b. Recidive;
  - c. Verkregen financieel voordeel (winst of besparing);
  - d. Combinatie met andere relevante strafbare feiten.

## **Hoofdstuk 6 Overgangs- en slotbepalingen**

### **Artikel 12. Intrekken oude regeling**

De “Nadere uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer”, vastgesteld op 12 juli 2017, worden ingetrokken, tegelijkertijd met inwerkingtreding van deze regeling.

### **Artikel 13. Overgangsbepalingen**

1. Aan het certificaat zoals bedoeld in artikel 4, lid 1 onder b, wordt gelijk gesteld: een BTx-certificaat, verleend op grond van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015 en behaald na 1 juli 2023 en vóór inwerkingtreding van deze nadere regels. Laatstgenoemde certificaat is geldig zolang de eerst verleende vergunning aan de betreffende chauffeur geldig is.
2. Chauffeurs die op het moment van inwerkingtreding van deze nadere regels over een BTx-vergunning beschikken, moeten uiterlijk één maand nadat een nieuwe BTx-vergunning is verleend voldoen aan de regels uit artikel 8, lid 1.
3. Sancties die zijn opgelegd op grond van de Verordening Kwaliteitskeurmerk Straattaxi's 's-Hertogenbosch 2015 tellen mee bij toepassing van de sanctiematrix op grond van artikel 11, voor zover deze van gelijke strekking zijn.

**Artikel 14. Inwerkingtreding**

Deze nadere regels treden in werking tegelijkertijd met de verordening.

**Artikel 15. Citeertitel**

Deze nadere regels worden aangehaald als: Nadere regels straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024.

*Aldus vastgesteld in de vergadering van 23 januari 2024.*

*Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch*

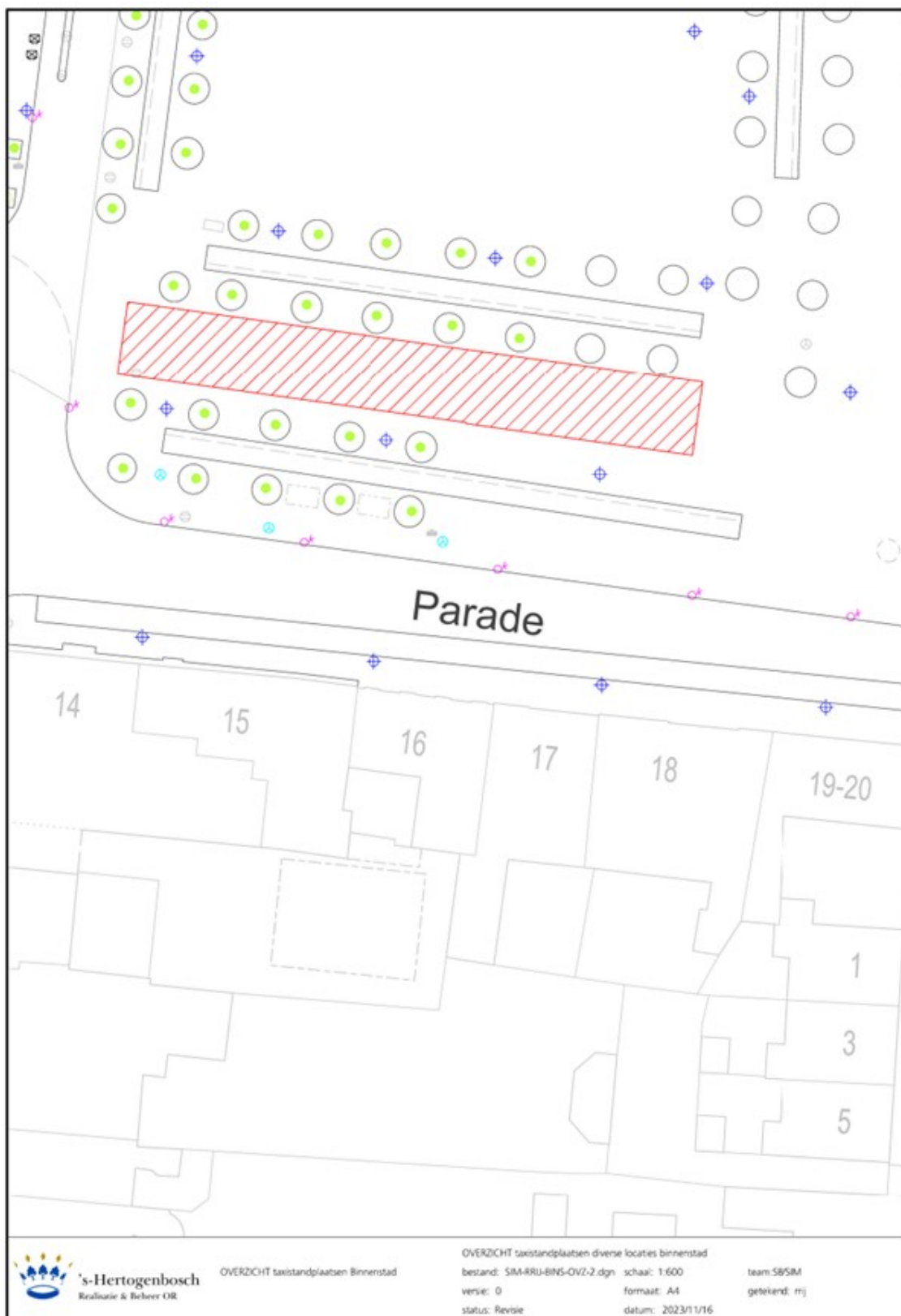
*De secretaris,*

*drs. B. van der Ploeg*

*De burgemeester,*

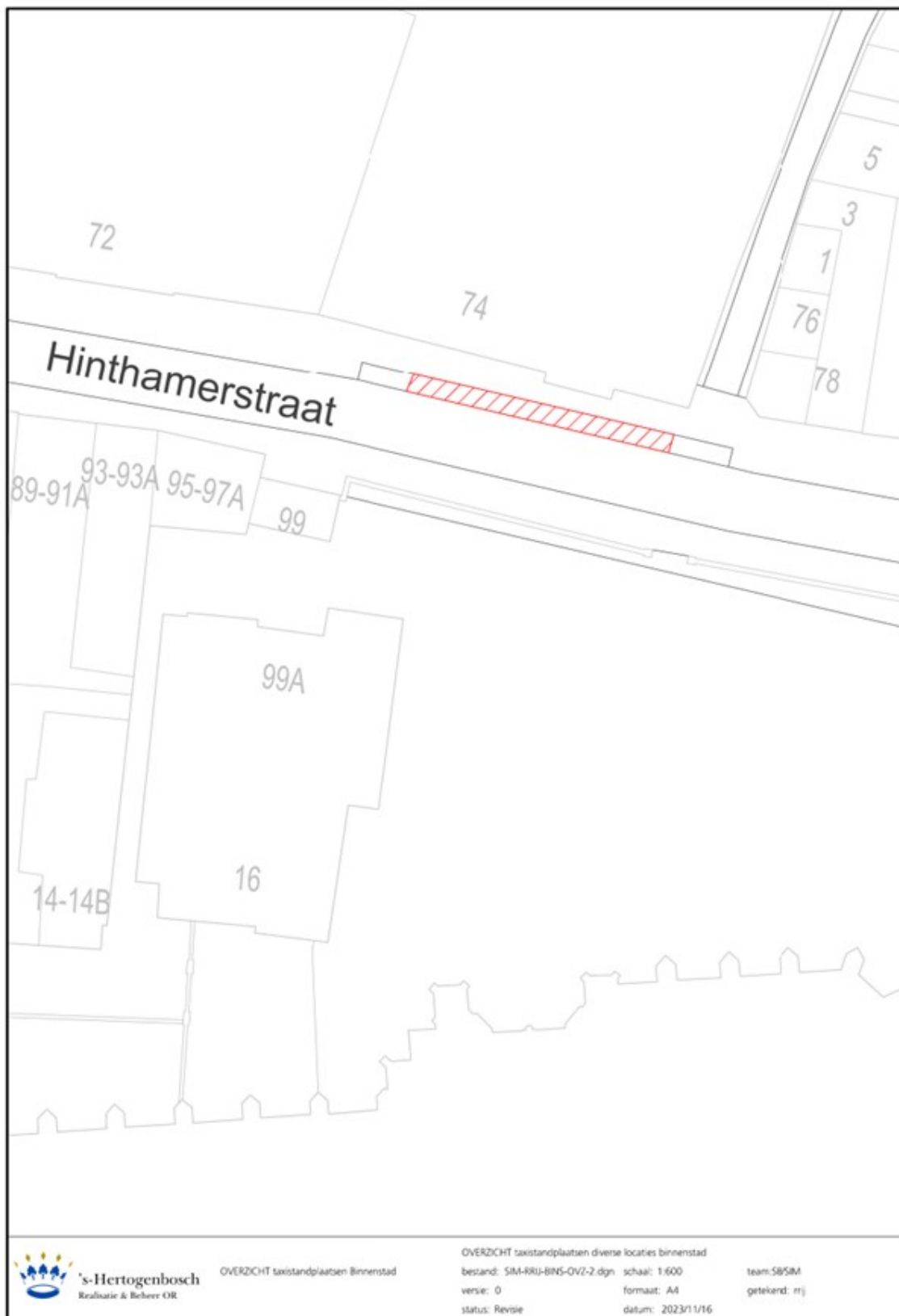
*drs. J.M.L.N. Mikkers*



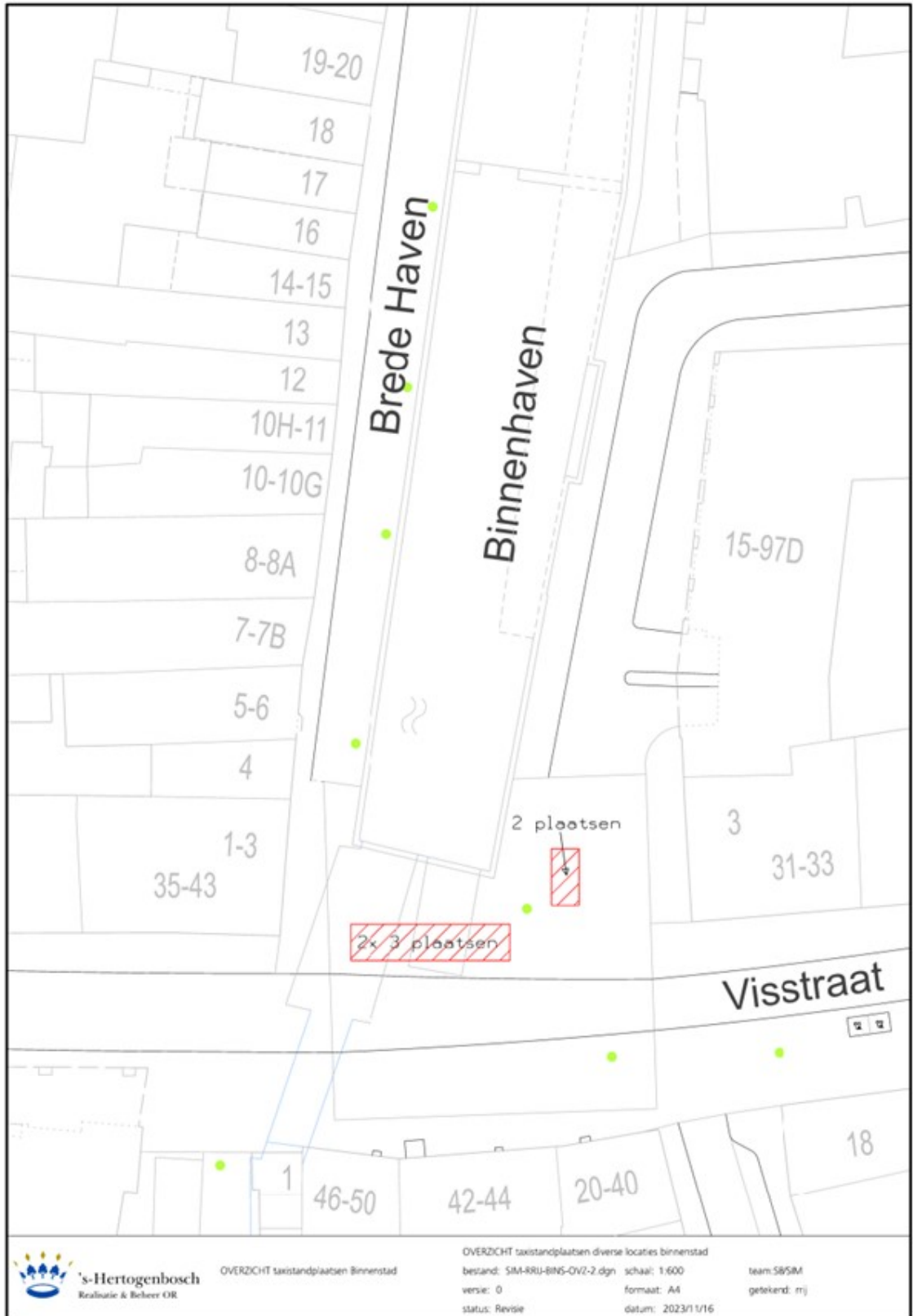


### Hintamerstraat





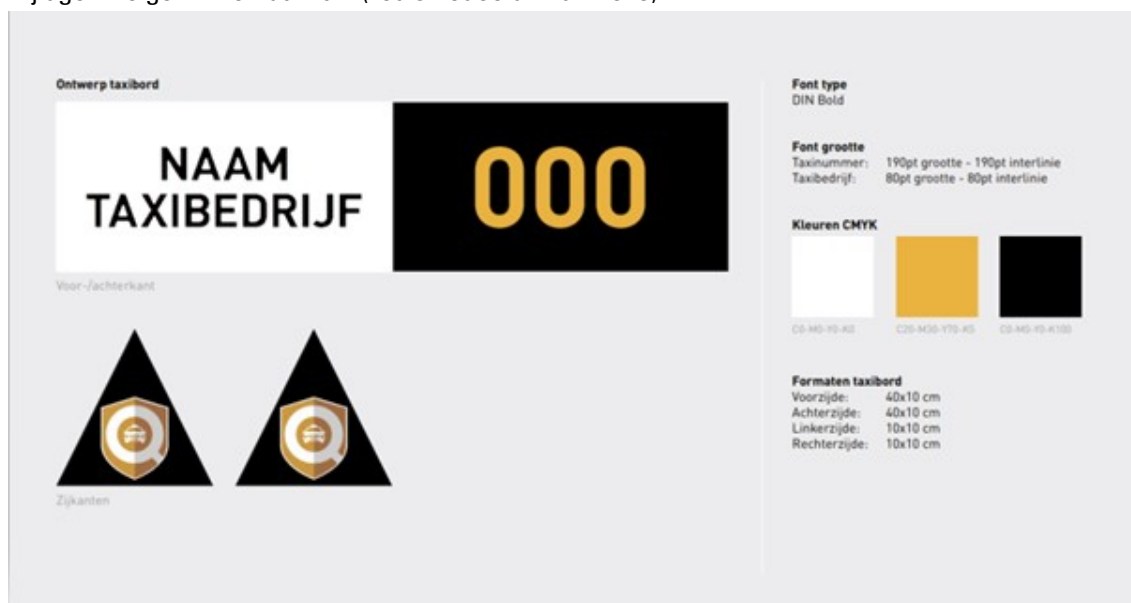
**Visstraat**



**Havensingel en Van der Does de Willeboissingel**



## Bijlage II Te gebruiken daklicht (zoals bedoeld in artikel 8)



In het deel waar "Naam taxibedrijf" staat heeft de chauffeur vrije ruimte om iets te plaatsen. Dit mag bijvoorbeeld de bedrijfsnaam, een logo of het woord "taxi" zijn.

## Bijlage III Sanctiematrix

### Categorie 1: lichte overtredingen

#### Stappenplan:

Stap 1: Waarschuwen

Stap 2: Opleggen last onder dwangsom

Stap 3: Verbeuren dwangsom

Stap 4: Intrekken vergunning

#### Toelichting stappenplan:

1. Na de eerste overtreding wordt een schriftelijke waarschuwing gegeven. De ondernemer ontvangt hiervan een brief. Omdat dit geen besluit is, kan hiertegen nog geen bezwaar worden gemaakt.
2. Na de tweede overtreding (binnen één jaar na de waarschuwing) wordt een last onder dwangsom opgelegd. Op grond van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet de betrokkene in de gelegenheid worden gesteld om een zienswijze naar voren te brengen. De zienswijzetermijn bedraagt twee weken nadat het voornemen bekend is gemaakt. De last onder dwangsom bij deze lichte overtredingen wordt opgelegd voor de periode van één jaar. De hoogte van de dwangsom is hieronder per overtreding toegevoegd.
3. Bij de derde, vierde en vijfde overtreding wordt de dwangsom verbeurd. Een dwangsom kan worden verbeurd in de periode dat nog bezwaar kan worden gemaakt teegen de opgelegde last onder dwangsom (ofwel: het besluit nog niet onherroepelijk is). Voordat het invorderingsbesluit wordt genomen, wordt de betrokkene op grond van artikel 4:8 van de Awb in de gelegenheid gesteld een zienswijze naar voren te brengen.
4. Bij de zesde overtreding wordt de vergunning ingetrokken. Voorafgaand aan dit besluit kan de betrokkene vooraf een zienswijze kenbaar maken op grond van artikel 4:8 Awb. De termijn hiervoor is twee weken.

#### Dit stappenplan geldt voor de volgende overtredingen:

- . Vanaf een taxistandplaats besteld taxivervoer aanbieden (*art. 3, lid 5 verordening*)  
Hoogte dwangsom: € 1.000 per overtreding
- . Overtreden van voorschriften of beperkingen die aan de vergunning zijn verbonden (*art. 9, lid 2 verordening*)  
Hoogte dwangsom: € 1.000 per overtreding
- . Niet tonen van vergunning, volledige chauffeurskaart en/of rijbewijs (*art. 13 verordening*)  
Hoogte dwangsom: € 1.000 per overtreding
- . Regels over herkenbaarheid voertuig, info over klantbeoordelingssysteem en/of klachtenregeling overtreden (*art. 8 nadere regels*)  
Hoogte dwangsom: € 1.000 per overtreding
- . Overtreding gedragsregels op de taxistandplaats, met uitzondering van het niet respectvol en professioneel gedragen richting klanten (*art. 9 nadere regels*)  
Hoogte dwangsom: € 1.000 per overtreding

### Categorie 2: middelzware overtredingen

#### Stappenplan:

Stap 1: Opleggen last onder dwangsom

Stap 2: Verbeuren dwangsom

Stap 3: Intrekken vergunning

#### Toelichting stappenplan:

1. Na de eerste overtreding wordt een last onder dwangsom opgelegd. Op grond van artikel 4:8 Awb moet de betrokkene in de gelegenheid worden gesteld om een zienswijze naar voren te brengen. De zienswijzetermijn bedraagt twee weken nadat het voornemen bekend is gemaakt. De last onder dwangsom bij deze middelzware overtredingen wordt opgelegd voor de periode van twee jaar. De hoogte van de dwangsom is hieronder per overtreding toegevoegd.
2. Bij de tweede en derde overtreding wordt de dwangsom verbeurd. Een dwangsom kan worden verbeurd in de periode dat nog bezwaar kan worden gemaakt tegen de opgelegde last onder dwangsom (ofwel: het besluit nog niet onherroepelijk is). Voordat het invorderingsbesluit wordt genomen, wordt de betrokkene op grond van artikel 4:8 van de Awb in de gelegenheid gesteld een zienswijze naar voren te brengen.
3. Bij de vierde overtreding wordt de vergunning ingetrokken. Voorafgaand aan dit besluit kan de betrokkene vooraf een zienswijze kenbaar maken op grond van artikel 4:8 Awb. De termijn hiervoor is twee weken.

#### Dit stappenplan geldt voor de volgende overtredingen:

- . Zonder of in afwijking van vergunning straattaxivervoer aanbieden.  
(*art. 2, lid 1 verordening*)  
Hoogte dwangsom: € 4.000 per overtreding
- . Zonder of in afwijking van vergunning straattaxivervoer aanbieden, wanneer deze is ingetrokken of geweigerd of de aanvraag om een vergunning is geweigerd.  
(*art. 2, lid 1 verordening*)  
Hoogte dwangsom: € 6.000 per overtreding
- . Op andere plaatsen dan aangewezen plaatsen (taxistandplaatsen) straattaxivervoer aanbieden.

(art. 3, lid 3 verordening)

Hoogte dwangsom: € 2.000 per overtreding

- Niet respectvol en onprofessioneel gedragen richting klanten.

(art. 9, lid 2 nadere regels)

Hoogte dwangsom: € 4.000 per overtreding

- Overtreding gedragsregels bij aanbieden van taxiritten.

(art. 10 nadere regels)

Hoogte dwangsom: € 2.000 per overtreding

- Geen medewerking verlenen aan een toezichthouder, die nodig is voor de uitoefening van zijn bevoegdheden.

(art. 5:20, lid 1 Awb)

Hoogte dwangsom: € 4.000 per overtreding

### **Categorie 3: zware overtredingen**

#### **Stappenplan:**

Stap 1: Schorsen vergunning

Stap 2: Schorsen vergunning voor langere periode

Stap 3: Intrekken vergunning

#### **Toelichting stappenplan:**

1. Na de eerste overtreding wordt de vergunning voor twee weken geschorst. Deze heeft het meeste effect als deze zo snel mogelijk in werking treedt. Daarom wordt een voornemen tot schorsen zo snel mogelijk na de overtreding gedaan. De betrokkene heeft dan één week om een zienswijze kenbaar te maken. Deze termijn is korter dan bij de lichte en middelzware overtredingen om de schorsing sneller in werking te kunnen laten treden. Het besluit tot schorsing zal eveneens zo snel mogelijk worden genomen.
2. Bij de tweede overtreding geldt hetzelfde als bij de eerste overtreding, met uitzondering van de duur van de schorsing. De vergunning wordt na de tweede overtreding voor vier weken geschorst.
3. Een derde overreding leidt tot het intrekken van de vergunning. Voorafgaand aan dit besluit kan de betrokkene vooraf een zienswijze kenbaar maken op grond van artikel 4:8 Awb. De termijn hiervoor is twee weken.

Wanneer straattaxivervoer wordt aangeboden in de periode dat de vergunning is geschorst, treedt stap 3 in werking en wordt de vergunning ingetrokken.

#### **Dit stappenplan geldt voor de volgende overtredingen:**

- Schuldig maken aan wangedrag of bedrog

(art. 16, sub a verordening)

- Toezichthouders of andere gezagsdragers belemmeren in de uitoefening van de functie of aanwijzingen niet naleven.

(art. 16, sub b verordening)

- Openbare orde of (verkeers)veiligheid schaden.

(art. 16, sub c verordening)

## Toelichting

Als gevolg van de gewijzigde Verordening straattaxivervoer 's-Hertogenbosch 2024 moeten de nadere regels worden aangepast.

### Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 1. Definities

In dit artikel zijn de begrippen, die in de nadere regels worden gebruikt, uitgelegd.

#### Artikel 2. Aanwijzen taxistandplaatsen

Dit artikel regelt waar de taxistandplaatsen zijn gelegen. Daarmee wordt invulling gegeven aan artikel 3 van de verordening, waarin is bepaald dat het college deze plaatsen aanwijst. De aangewezen plaatsen zijn de plaatsen zoals deze al een tijd in de praktijk worden gebruikt. Eén taxistandplaats is daarbij komen te vervallen, namelijk aan de Smalle Haven. In de Smalle Haven konden taxi's zich opstellen langs de rijbaan, zodat zij konden aansluiten op de taxistandplaats aan de Visstraat. In de praktijk blijkt echter dat de straat te smal is voor het opstellen van taxivoertuigen en tegelijkertijd doorgang te bieden voor de bussen (die daar tot ongeveer 0:30 uur rijden) en voertuigen van de hulpdiensten. Zowel vanuit handhaving als politie is geconstateerd dat dit niet gewenst c.q. veilig is. Daarom is deze standplaats opgeheven. Daarbij is tevens overwogen dat er alternatieven zijn aan de andere zijde van de Wilhemina-brug, namelijk in de Havensingel en de Van der Does de Willeboissingel.

Om de taxistandplaats uitsluitend voor taxi's beschikbaar te stellen moet tevens een verkeersbesluit worden genomen en een geldig verkeersbord worden geplaatst. Dit is doorgaans het bord E5 uit bijlage 1 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (RVV 1990). Op een aantal taxistandplaatsen wordt nu ook het bord E7 geplaatst met een onderbord met de tekst "Uitgezonderd Bossche keurmerk 22-5 h".

Bord E5



Bord E7



In het derde lid is geregeld dat op de taxistandplaats plekken kunnen worden aangewezen die uitsluitend bestemd zijn voor zero emissie voertuigen. Door plaatsen voor zero emissie voertuigen beschikbaar te stellen kan het gebruik van deze voertuigen worden gestimuleerd en kunnen op de betreffende plekken voorzieningen worden getroffen voor het opladen van elektrische voertuigen. Om het gebruik van elektrisch rijden te stimuleren moet geborgd zijn dat er altijd voldoende plekken en laadvoorzieningen beschikbaar zijn.

Het vierde lid regelt dat een taxistandplaats tijdelijk kan worden toegevoegd, gewijzigd of gesloten in verband met te houden evenementen, werkzaamheden of andere bijzondere omstandigheden. Bij te houden evenementen kan het zijn dat de taxistandplaats niet beschikbaar of bereikbaar is, bijvoorbeeld als sprake is van een evenement met een vrij te houden parcours. In verband met te houden evenementen kan het ook gewenst zijn om de taxistandplaats uit te breiden omdat er naar verwachting meer taxi-chauffeurs actief zijn vanwege de hoeveelheid publiek. Ook om te voorkomen dat chauffeurs zonder BTx-vergunning bij evenementen of volksfeesten illegaal klanten oppikken op aantrekkelijkere plaatsen dan de aangewezen taxistandplaatsen, kunnen taxistandplaatsen worden verplaatst. Met carnaval wordt dit vaak toegepast.

Dat de taxistandplaats niet gebruikt kan worden als daar werkzaamheden plaatsvinden spreekt voor zich. Om ook bij onvoorziene omstandigheden de taxistandplaats te kunnen wijzigen, is aan dit lid ook de zinsnede "andere bijzondere omstandigheden" toegevoegd.

In alle gevallen zal een alternatief worden gezocht waarbij de klant ondanks de wijziging de taxistandplaats zo goed mogelijk kan weten te vinden.

### **Artikel 3. Eisen aan klachtenprocedure**

In artikel 7, lid 1 onder a van de verordening is geregeld dat het college eisen stelt waaraan een klachtenprocedure moet voldoen. Deze eisen zien op de klachtenregeling zelf en niet op de kwaliteit van de afhandeling van de klachten. Dat is een verantwoordelijkheid van de ondernemer zelf en daarop wordt zeer terughoudend tot niet op getoetst.

Toelichting per eis die wordt gesteld aan de klachtenprocedure:

- a. Het indienen mag niet zo ingewikkeld worden gemaakt, dat de consument hiervan niet of nauwelijks gebruik maakt. Oftewel: de procedure moet laagdrempelig zijn. Daarbij geldt dat klachten zowel digitaal als per post moeten kunnen worden ingediend. Het openstellen van deze beide kanalen maakt de procedure al voor een deel laagdrempelig.
- b. In geval van excessen of calamiteiten kan de gemeente vragen naar de klachten en afhandeling daarvan. Daarom is registratie daarvan van belang.
- c. Transparantie over wie de klacht behandelt is belangrijk en dit moet daarom in de procedure vermeld zijn. Wie de klacht afhandelt, maakt voor de beoordeling van de procedure niet uit. Dat kan bijvoorbeeld de chauffeur, een leidinggevende of onafhankelijke derde zijn.
- d. De procedure moet transparant zijn over de behandelingstermijn van een klacht. In het belang van de kwaliteit van het straattaxivervoer is er wel een maximum verbonden aan het behandelen van klachten, namelijk vier weken.
- e. Mede in het kader van de laagdrempeligheid mogen geen kosten worden gerekend voor het behandelen van klachten.



- f. Om te controleren of de klachtenafhandeling wordt uitgevoerd conform de klachtenprocedure, moet de gemeente worden geïnformeerd over de klacht en de afhandeling. In beginsel beoordeelt de gemeente niet of de klachten naar behoren zijn afgehandeld. Bij eventuele excessen in die afhandeling kan wel het gesprek met de chauffeur of het bedrijf waarvoor hij werkt worden aangegegaan.
- g. Transparantie over de kwaliteit van het Bossche straattaxivervoer is belangrijk. Een belangrijke pijler in de verordening is daarom het klantbeoordelingssysteem. Klanten met klachten moeten worden geïnformeerd over dit systeem, zodat zij kunnen bijdragen aan de transparantie over de kwaliteit. Deze transparantie kan uiteindelijk bijdragen aan verbetering van de klachtafhandeling en dienstverlening. Daarom moeten klanten met klachten actief worden gewezen op het klantbeoordelingssysteem. Dit moet tenminste in de klachtenprocedure worden vermeld. In aanvulling daarop mag het ook bij de behandeling van individuele klachten worden vermeld, maar die verplichting is niet opgenomen in deze regeling.

#### **Artikel 4. Opleidingseisen**

In het belang van de kwaliteit van het straattaxivervoer in 's-Hertogenbosch worden opleidingseisen gesteld aan de chauffeurs. Het niet voldoen aan de opleidingseisen is een weigeringsgrond voor de vergunning. In dit artikel is geregeld wat die opleidingseisen zijn. Het is aan de certificerende organisatie om een passend opleidingsprogramma op te stellen, dat voldoet aan de eisen uit (voornamelijk het tweede lid uit) dit artikel.

Het eerste lid regelt dat de opleidingseisen bestaan uit het behalen van twee certificaten, namelijk het certificaat levensreddend handelen en het certificaat straattaxivervoer 's-Hertogenbosch. Laatstgenoemde is in (de toelichting op) het tweede lid nader uitgewerkt. Het certificaat levensreddend handelen wordt van belang geacht omdat de chauffeur zich met klanten in het verkeer begeeft, waar de kans op ongelukken aanwezig is. Om daarbij eerste hulp handelingen uit te kunnen voeren, die onmiddellijk levensreddend zijn, wordt dit certificaat verplicht gesteld. De kwalificatie-eisen hiervoor reeds zijn vastgelegd door het Oranje Kruis, hoeven deze niet nader te worden beschreven.

In het tweede lid staan de opleidingseisen waaraan men moet voldoen voor het verkrijgen van een certificaat straattaxivervoer 's-Hertogenbosch. Deze eisen worden hieronder nader toegelicht:

- a. Om de klant van dienst te kunnen zijn is het van belang dat de chauffeur de belangrijkste locaties in de gemeente weet te vinden. Om voor een certificaat in aanmerking te komen wordt van de chauffeurs verwacht dat zij zich onderscheiden door de belangrijkste locaties uit hun hoofd te kennen, in plaats van dat ze dat eerst moeten opzoeken. De kennis beperkt zich niet tot de stad 's-Hertogenbosch maar gaat over de gehele gemeente.
- b. Voor het kennen van de belangrijkste evenementen geldt hetzelfde als bij punt a.
- c. De kwaliteit van de taxibranche wordt mede bepaald door de kennis van wet- en regelgeving die voor de chauffeurs van toepassing is. De klant mag van een gecertificeerd chauffeur verwachten dat deze op de hoogte is van de regels en er vervolgens ook naar handelt.
- d. Een ander belangrijk onderdeel voor de kwaliteit van het straattaxivervoer is de integriteit van de chauffeurs. De klant mag van een gecertificeerde chauffeur verwachten dat hij integer is. Integriteit gaat enerzijds over het achterwege laten van strafbare feiten zoals bedrog, maar tegelijkertijd over eerlijkheid en oprechtheid.
- e. Het straattaxivervoer wordt veel in de stapavonden aangeboden. Op die momenten zijn de bezoekers van het centrum en mogelijk klanten van de taxibranche veelal onder invloed van alcohol. Dat gaat soms gepaard met agressie. Om escalatie te voorkomen wordt van de chauffeurs de professionaliteit verwacht om met dergelijke situaties om te gaan. Omgaan met agressie en grenzen stellen is daarom opgenomen als opleidingseis.
- f. Van de chauffeurs mag worden verwacht dat zij de klanten goed te woord kunnen staan. Daarom moeten zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse of Engelse taal. Dit is bewust niet beperkt tot de Nederlandse taal omdat je in steeds meer branches ziet dat personeel uitsluitend Engels spreekt. Wanneer een chauffeur de Engels taal goed machtig is, doet dat niets af aan de kwaliteit van de taxibranche. Door de toetsen in het Nederlands of Engels af te nemen kan in principe al worden getoetst of men de taal machtig is.

Het derde lid regelt de geldigheidsduur van het certificaat. Deze is bepaald op vijf jaar omdat een aantal opleidingseisen aan verandering onderhevig zijn. In vijf jaar tijd kan er bijvoorbeeld veel veranderen als het gaat om belangrijke locaties, evenementen en wet en regelgeving. Voor opleidingseisen zoals integriteit en omgaan met agressie is een 'opfriscursus' eens per vijf jaar ook reëel.

Van een chauffeur die reeds over een certificaat beschikt en actief is in het straattaxivervoer in de gemeente 's-Hertogenbosch, mag worden verwacht dat hij beschikt over de kennis van de belangrijkste locaties en evenementen in de gemeente. Deze kunnen weliswaar wijzigen in de periode van vijf jaar, maar daarmee doet die chauffeur tijdens het werk ervaring op. Het opnieuw toetsen van de stadskennis

is daarom voor bestaande chauffeurs een overbodige last (met mogelijk extra kosten). De eisen uit de onderdelen c tot en met e lenen zich niet voor een dergelijke vrijstelling.

Het vijfde lid regelt dat een chauffeur ontheffing kan aanvragen voor de opleidingseisen over landelijke wet- en regelgeving, integriteit en omgaan met agressie en grenzen stellen. De certificerende organisatie, zoals bedoeld in artikel 5, is niet de enige instantie die dergelijke trainingen/opleidingen aanbiedt. Het kan in de praktijk voorkomen dat chauffeurs elders dezelfde kennis hebben opgedaan, bijvoorbeeld omdat ze de training/opleiding van hun werkgever mogen/moeten volgen. In die gevallen is het overbodig om hen dezelfde kennis opnieuw te laten vergaren. Daarom kan ontheffing van de genoemde eisen worden aangevraagd. Voorwaarde daarbij is uiteraard dat men moet kunnen aantonen dat men over die kennis beschikt door een diploma, certificaat, bewijs van deelname of ander schriftelijk document van de betreffende instantie.

#### **Artikel 5. Eisen aan certificerende organisatie**

Dit artikel regelt de eisen waaraan de certificerende organisatie moet voldoen. Zowel dit artikel als artikel 1 spreken over 'de' certificerende organisatie. Dit betekent dat er slechts één organisatie wordt aangewezen voor de certificering. Hierbij is nog wel overwogen om meerdere partijen hiervoor toe te laten. Het aantal te certificeren chauffeurs is jaarlijks beperkt (met uitzondering van het eerste jaar). Wanneer dat geringe aantal ook nog over meerdere aanbieders verspreid moet worden, wordt de massa voor die partijen zo klein dat het niet rendabel is om te investeren in een goed opleidingsprogramma. In het belang van de kwaliteit van het opleidingsprogramma is er daarom voor gekozen om één partij aan te wijzen voor de certificering. Als er meerdere gegadigden zijn zal het college een keuze maken op basis van de te bieden kwaliteit en de continuïteit.

De eisen die aan de organisatie worden gesteld zijn hieronder nader toegelicht:

- a. Om te voorkomen dat een partij die zelf taxivervoer aanbiedt, bepaalt wie er wel en geen certificaat krijgt, moet de organisatie onafhankelijk zijn. Daarbij valt te denken aan partijen als de Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK) of een opleidingsinstituut. Ook kan er bijvoorbeeld een nieuwe stichting worden opgericht. Daarbij moet dan wel de onafhankelijkheid worden geborgd met bestuursleden zonder direct belang in de taximarkt, zoals nu bij de SBK ook het geval is.
- b. De organisatie moet een opleidings- en examenplan hebben. Het certificaat is immers een belangrijke randvoorwaarde voor het verkrijgen van een BTx-vergunning. Daarom is het belangrijk dat het college zich kan vergewissen van de kwaliteit van de certificering. Het opleidings- en examenplan moet tenminste de volgende onderdelen bevatten:
  - De leerdoelen, tenminste bestaande uit de opleidingseisen uit artikel 4;
  - Beschrijving van de lesmethode(n). Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan enkele cursussen, E-learning modules, zelfstudie of een combinatie daarvan;
  - De eisen die aan de trainer worden gesteld;
  - De duur voor het behalen van het certificaat;
  - De wijze waarop examens worden afgenomen;
  - De frequentie waarin de opleiding, examens en herexamens worden aangeboden;
  - Hoe deelnemers klachten kunnen indienen over de opleiding en examinering;
  - De wijze waarop wordt geëvalueerd.
- c. In aanvulling op het overleggen van een opleidings- en examenplan wordt tevens verwacht dat de organisatie lesmateriaal en proefexamens overlegt. Ook aan de hand daarvan kan het college zich vergewissen van de kwaliteit van de certificering.
- d. Met dezelfde argumenten, zoals genoemd bij het opleidings- en examenplan en het overleggen van lesmateriaal en proefexamens, kan worden gevraagd naar de resultaten van de examens. Deze gegevens mogen niet worden opgevraagd om meer te weten te komen over een bepaalde chauffeur. De gegevens zijn uitsluitend om te vergewissen van de kwaliteit van certificering.
- e. De certificerende organisatie dient jaarlijks een overzicht in van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. De afhandeling van klachten is een taak en verantwoordelijkheid van de certificerende organisatie zelf. De gemeente is zeer terughoudend met het oordelen over de klachten en de afhandeling daarvan. Op klachtniveau gebeurt dit in principe niet. De reden gegevens over de klachten en afhandeling daarvan moeten worden overlegd is om algehele trends te kunnen volgen. Die algehele trends kunnen reden zijn om het gesprek aan te gaan over de verbetering van de opleiding en examinering.
- f. Voor de verkrijgen van de vergunningaanvragen moet de chauffeur het certificaat straattaxivervoer 's-Hertogenbosch kunnen overleggen. Voor het beoordelen van de certificaten is het van belang dat deze altijd volgens eenzelfde format worden uitgegeven. Als alternatief voor het uitgeven van fysieke/papieren certificaten mag de certificerende organisatie de gegevens ook digitaal beschikbaar stellen via een online register, zoals bijvoorbeeld ook wordt gedaan bij het register sociale hygiëne in het kader van de Alcoholwet. Als de gemeente twijfelt over de echtheid van een certificaat kan

informatie worden opgevraagd over het al-dan-niet geslaagd zijn van een bepaalde kandidaat. Van de certificerende organisatie wordt verwacht dat daarover transparantie wordt geboden.

Dit lid regelt de gronden waarop wordt besloten de organisatie niet aan te wijzen (weigeringsgronden). Om aangewezen te worden als certificerende organisatie moet in de eerste plaats worden voldaan aan de eisen uit het eerste lid van dit artikel. Daarbij geldt natuurlijk dat vooraf nog niet kan worden aangevoerd dat wordt voldaan aan het bepaalde in sub d en e (verstrekken van info over examinering en klachten). Uit het overlegde materiaal zoals het opleidings- en examenplan, lesmateriaal en proefexamens moet blijken of de organisatie in staat is om de kennis over te brengen zoals bedoeld in de opleidings-eisen in artikel 4, lid 2.

Het derde lid regelt dat er voorschriften aan de aanwijzing verbonden kunnen worden. Dit kunnen bijvoorbeeld voorschriften zijn waarin concretere afspraken worden vastgelegd over het bepaalde in lid 1. Daarnaast kunnen bijvoorbeeld ook voorschriften worden verbonden als het college van oordeel is dat op bepaalde onderdelen nog niet voldoende is aangetoond dat de kennis uit de opleidingseisen onvoldoende worden overgebracht. Hierbij geldt uiteraard wel dat dit moet gaan om kleine onderdelen en dat in het algemeen wel moet zijn aangetoond dat de kennis wordt overgebracht. Anders was immers sprake van een afwijzingsgrond.

In lid 4 zijn de intrekkinggronden voor de aanwijzing opgenomen. De intrekkinggronden uit sub a en b spreken voor zich en behoeven geen nadere toelichting. In sub c is bepaald dat de aanwijzing kan worden ingetrokken als niet langer kan worden aangetoond dat de vereiste kennis wordt overgebracht. Dit moet blijken uit het actuele opleidings- en examenplan, lesmateriaal en/of proefexamens. Voordat tot intrekking wordt overgegaan wordt de organisatie in de gelegenheid gesteld om zaken te herstellen.

#### **Artikel 6. Eisen aan klantbeoordelingssysteem**

In dit artikel is nader uitgewerkt waaraan het klantbeoordelingssysteem en de aanbieder daarvan moeten voldoen. Aangesloten zijn bij een klantbeoordelingssysteem is voor chauffeurs verplicht onder voorbehoud dat er een klantbeoordelingssysteem op de markt is. Zoals in de toelichting op de verordening reeds is uitgewerkt, is het klantbeoordelingssysteem bedoeld om transparantie over de kwaliteit te regelen. Het uiteindelijke doel is meer zelfregulering van de markt als het gaat om kwaliteitsverbetering. In de verordening en deze nadere regels wordt gesproken over 'een klantbeoordelingssysteem' waaruit kan worden opgemaakt dat er meerdere systemen op de markt kunnen worden toegelaten. Het is nadrukkelijk niet de insteek om hiervoor een partij een monopoliepositie te geven.

De eisen waaraan het klantbeoordelingssysteem moet voldoen zijn hieronder nader uitgewerkt:

- a. Voor de werking van het systeem is het belangrijk dat de klantbeoordelingen laagdrempelig te raadplegen zijn. Het is niet gewenst als een klant eerst een app moet downloaden, een account moet aanmaken, moet inloggen en/of anderszins aan een drempel wordt onderworpen om de klantbeoordelingen te zien. Dergelijke drempels leiden er waarschijnlijk toe dat de beoordelingen minder worden geraadpleegd voordat men gebruik maakt van het aanbod van het straattaxivervoer. Wanneer er minder wordt geraadpleegd valt een belangrijk deel van de werking van het systeem weg. Als beoordelingen niet worden bekeken, worden chauffeurs niet gestimuleerd om een goede beoordeling na te streven. Voor het achterlaten van klantbeoordelingen kan het technisch gezien wel noodzakelijk zijn om in te loggen. Voor het achterlaten van klantbeoordelingen geldt daarom niet dat dit moet kunnen zonder in te loggen. Daarbij wordt wel opgemerkt dat het ook daarvoor gewenst is als dat zo laagdrempelig (en tegelijkertijd niet fraudegevoelig) mogelijk kan, dus zonder in te loggen. Een app downloaden is ook een ongewenst barrière. Dat betekent dat er tenminste een webapplicatie moet zijn. Vanzelfsprekend is het toegestaan en zelfs gewenst om tevens een app beschikbaar te stellen.
- b. Lid 1, sub b regelt op welke kwaliteitsaspecten de klanten de chauffeurs tenminste moeten kunnen beoordelen. Er is gekozen om hier te beperken tot kwaliteitsaspecten die gaan over eerlijk en veilig taxivervoer en bescherming van het milieu. Dat is immers wat we als overheid willen regelen. In aanvulling op die kwaliteitsaspecten mag de aanbieder van het klantbeoordelingssysteem kwaliteitsaspecten toevoegen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om kwaliteitsaspecten waar wij als gemeente bij de regulering van de kwaliteit van het taxivervoer juist bewust een terugtrekkende rol in innemen. Voorbeelden daarvan (uit de oude nadere regels) zijn eten achter het stuur of het dragen van representatieve kleding.
- c. De klantbeoordelingen moeten zijn gekoppeld aan het chauffeursnummer. Dit nummer moet aan de buitenkant van het voertuig zichtbaar zijn, zodat de klant vooraf kan nagaan wat de beoordelingen zijn van de chauffeur waarbij men instapt. Zonder de koppeling van chauffeursnummer en het klantbeoordelingssysteem kan het systeem niet optimaal werken.

Naast het systeem moet ook de aanbieder daarvan aan bepaalde eisen voldoen. Deze zijn uitgewerkt in lid 2 en worden hieronder toegelicht:

- a. Net als bij de certificering en met dezelfde argumenten moet sprake zijn van een onafhankelijke organisatie die het klantbeoordelingssysteem aanbiedt.
- b. Voor een goede werking van het klantbeoordelingssysteem is het van belang dat de consument hierover wordt geïnformeerd. Zowel in de taxi's (zie artikel 8) als op de taxistandplaatsen moet hierover informatie zichtbaar voor de klant beschikbaar zijn. De aanbieder is verantwoordelijk voor deze informatieverstrekking.
- c. Om fraude met het klantbeoordelingssysteem te voorkomen, door bijvoorbeeld het achterlaten van 'nepbeoordelingen', moet de aanbieder een protocol hebben over het tegengaan van fraude.
- d. De verordening heeft als doel het bevorderen van de kwaliteit van het straattaxivervoer in 's-Hertogenbosch. Door middel van de resultaten van de klantbeoordelingen is dit goed te monitoren. Daarom wordt van de aanbieder van een klantbeoordelingssysteem verwacht dat deze jaarlijks gegevens overlegt over de kwaliteit van de taxibranche. Ten aanzien van de resultaten gaat het nadrukkelijk om gemiddelden en niet om de beoordelingen per chauffeur. Voor een geheel beeld van de kwaliteit van de taxibranche zijn beoordelingen op chauffeursniveau niet relevant.

Omdat het niet aangesloten zijn bij een klantbeoordelingssysteem een intrekingsgrond voor de vergunning is, is het van belang dat het college weet wanneer een chauffeur niet langer is aangesloten. De leverancier van het systeem moet daarvan daarom melding maken binnen de genoemde termijn. Dit is geregeld in het derde lid.

Het vierde lid regelt in welke gevallen de goedkeuring van het systeem niet wordt verleend (weigeringsgronden). Daarvan is sprake als niet aan de eisen uit het eerste en tweede lid wordt voldaan. De goedkeuring of afwijzing daarvan is een beschikking. Het vijfde lid regelt dat daaraan voorschriften kunnen worden verbonden.

Het zesde lid regelt de intrekingsgronden en behoeft geen nadere toelichting.

#### **Artikel 7. Indieningsvereisten BTx -vergunning**

Dit artikel regelt de indieningsvereisten voor de aanvraag om een BTx-vergunning. De genoemde documenten zijn nodig om de aanvraag te toetsen aan de weigeringsgronden uit de verordening.

#### **Artikel 8. Regels herkenbaarheid**

Het is om verschillende redenen van belang dat zowel aan de buiten- als binnenzijde van ieder voertuig zichtbaar is dat het om een taxi van een gecertificeerde chauffeur gaat en wie de chauffeur is. Dit is onder andere van belang voor:

- Klanten, zodat ze vooraf weten bij wie ze instappen, over wie ze een klantbeoordeling schrijven of eventueel een klacht indienen;
- Efficiënt toezicht en handhaving;
- Chauffeurs op de taxistandplaats zodat ze van de anderen kunnen zien dat deze ook over een vergunning beschikken.

Zichtbaarheid aan de buitenkant van het voertuig moet worden gerealiseerd door een daklicht dat voldoet aan bepaalde specificaties. In verband met de leesbaarheid van de informatie op het daklicht zijn in de specificaties in bijlage II de afmetingen van het daklicht en het te gebruiken lettertype en kleuren bepaald.

Naar alle waarschijnlijkheid besluiten de meeste klanten tijdens de rit om een klacht in te dienen of een klantbeoordeling achter te laten. Het is daarom van belang dat informatie daarover aan de binnenzijde van de taxi zichtbaar is, inclusief het chauffeursnummer van de betreffende chauffeur. Omdat klanten zowel op de rijdersstoel als de achterbank kunnen zitten is het van belang dat de informatie vanaf beide zitplaatsen zichtbaar is. Dit is geregeld in lid 2 en 3 van dit artikel.

#### **Artikel 9. Gedragsregels op de taxistandplaats**

Samen met de opleidingseisen, waaraan vooraf wordt getoetst, zijn gedragsregels belangrijk bij het borgen van de kwaliteit. Gedragsregels gelden voor op de taxistandplaats en bij het aanbieden van taxiriten. De gedragsregels beperken zich tot regels over eerlijk en veilig taxivervoer en bescherming van het milieu. De gedragsregels die gelden op de taxistandplaats worden hieronder nader toegelicht.

1. Onder het respecteren van vrije taxikeuze van klant wordt verstaan het niet maken van vervoersafspraken, de consument niet hinderen bij het kiezen van een taxi en het niet actief werven van consumenten.
2. Op de standplaats moet de chauffeur zich zowel verbaal als non-verbaal respectvol en professioneel gedragen tegenover klanten en collega's. Daaronder wordt in ieder geval verstaan:

- Geen belediging of minachting van anderen;
  - Niet schreeuwen (niet te verwarren met enige stemverheffing);
  - Geen verbale of non-verbale agressie;
  - Niet wegpesten of wegjagen van collega's op de standplaats;
  - Bij eventuele discussies of het aanspreken van collega's op overtredingen blijven bovengenoemde gedragingen achterwege.
3. Hier geldt tenminste hetzelfde als bij punt twee. In aanvulling daarop wordt onder professioneel gedrag tevens verstaan het meewerken aan controles.
  4. Deze bepaling regelt dat de taxistandplaats niet wordt gebruikt voor bijvoorbeeld het parkeren van het voertuig. Daarvoor moet de chauffeur gebruik maken van andere plaatsen op de openbare weg (waar dat is toegestaan) of bedrijfsruimte. In deze bepaling is ook opgenomen dat het voertuig niet onbeheerd achtergelaten mag worden. Daaronder wordt in ieder geval niet verstaan het kortstondig onbeheerd achterlaten in verband zaken zoals het helpen van omstanders, een collega op de taxistandplaats of toiletbezoek.
  5. In het belang van de uitstraling van het Bossche taxivervoer is het gewenst dat de taxistandplaats er verzorgd bij ligt. De chauffeur draagt daarom zorg voor het schoonhouden van de taxistandplaats. Deze bepaling gaat verder dan het niet vervuilen van de taxistandplaats. Door het woord 'schoonhouden' mag van de chauffeurs worden verwacht dat zij eventueel aanwezig vuil op de taxistandplaats opruimen, ook als zij zelf niet de vervuiler zijn. Zo dragen zij samen bij aan een goede uitstraling van de taxistandplaatsen. De verplichting voor de taxiondernemer om de standplaats mee schoon te houden is in wezen niet anders dan bij milieuregels voor bedrijven die etenswaren verstrekken. Ook zij zijn in een straal van 25 meter verantwoordelijk voor het verwijderen van afval afkomstig uit het bedrijf, ook al zijn zij niet per definitie zelf de vervuiler.
  6. In artikel 2 is bepaald dat op taxistandplaatsen plekken kunnen worden aangewezen die uitsluitend bestemd zijn voor zero emissie voertuigen. Vanzelfsprekend is het voor chauffeurs met een ander voertuig daarom niet toegestaan om gebruik te maken van die plekken. Ook als er op dat moment geen chauffeur met een zero emissie voertuig op de taxistandplaats aanwezig is, is het gebruik van die plekken niet toegestaan. Andersom geldt de regel niet. Het is een chauffeur met een zero emissie voertuig toegestaan om van alle plekken gebruik te maken. Als er plekken, gereserveerd voor zero emissie voertuigen, beschikbaar zijn moet men daarvan wel in de eerste plaats gebruik maken. Voorkomen moet worden dat de gereserveerde plekken leeg blijven en ondertussen zero emissie voertuigen op de reguliere plekken staan.
  7. Deze regel spreekt voor zich en behoeft geen toelichting.

#### **Artikel 10. Gedragsregels bij het aanbieden van taxiriten**

De gedragsregels in dit artikel gaan over het gedrag bij het aanbieden van taxiriten. Deze spelen zich deels op taxistandplaatsen af (zoals het weigeren van ritten of meenemen levende dieren) maar voor een groot deel ook onderweg. Deze regels zijn daarom moeilijker te controleren. Omdat de pakkans kleiner is, kan bij de sanctiematrix worden overwogen om de sancties bij overtredingen te verhogen. Toezicht op deze overtredingen zal doorgaans moeten geschieden door middel van mystery guests (toezichthouders die als klant meerijden met als doel om toezicht te houden). De gedragsregels worden hieronder nader toegelicht:

1. Het belang van de klant staat voorop in de verordening en deze nadere regels. In het belang van deze klant is het niet gewenst dat een rit wordt geweigerd, bijvoorbeeld omdat het een korte rit is. Daarom geldt het verbod op ritweigeren. Hierop geldt wel een uitzondering als redelijkerwijs niet van de chauffeur kan worden gevergd dat hij de klant vervoert. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn als de klant onder invloed is van drank of drugs of de chauffeur beledigt of agressief bejegent. In het kader van transparantie moet de reden van ritweigeren in die gevallen wel worden meegedeeld aan de klant. Een rit mag ook worden geweigerd door een chauffeur van een auto, ingericht voor het vervoer van vijf tot en met acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, en wanneer de gevraagde rit voor minder dan vijf personen is. Volgens artikel 1a van de Regeling maximumtarief en bekendmaking tarieven taxivervoer mag de chauffeur van zo'n voertuig een hoger tarief hanteren als er vijf passagiers of meer meereizen. Van de chauffeur kan daarom niet in redelijkheid worden gevergd dat hij ritten tegen het lagere maximumtarief rijdt, terwijl hij de capaciteit heeft om meer passagiers te vervoeren en de hogere maximumtarieven uit het tweede lid van het genoemde artikel mag hanteren. Onder ritweigeren wordt eveneens verstaan de mededeling dat de chauffeur op een taxistandplaats wacht op een klant met wie hij een afspraak heeft. De taxistandplaatsen zijn bestemd voor het aanbieden van straattaxivervoer. Het is daarom ongewenst dat schaarse plekken daar worden ingenomen voor chauffeurs die wachten op een bestelde klant. De chauffeur is daarmee immers ook in overtreding van artikel 9, lid 4 omdat de taxistandplaats dan niet wordt gebruikt voor het aanbieden van straattaxivervoer. Onder ritweigeren wordt in ieder geval niet verstaan het weigeren van een rit tegen een onacceptabele ritprijs, mits daarbij ook het rijden op de meter is aangeboden. Chauffeurs hoeven klanten



niet tegen elke prijs te vervoeren. Als er geen redelijke prijs kan worden afgesproken met de klant, wordt dat niet aangemerkt als ritweigering. Daarbij moet de chauffeur wel altijd aan de klant hebben aangeboden om op de meter te rijden. Met het rijden op de meter is immers altijd sprake van een redelijke prijs.

2. Klanten moeten tot op zekere hoogte de mogelijkheid hebben om hun huisdier mee te nemen in de taxi. Deze mogen daarom niet worden geweigerd als deze zijn aangelijnd of in een draagbare mand worden vervoerd. In plaats van een draagbare mand mag het dier ook worden vervoerd in bijvoorbeeld een reisbench, reistas of iets soortgelijks. Hulphonden van mensen met een beperking mogen altijd meereizen. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt in het type hulphond. Naast blindengeleidehonden moeten ook andere hulphonden zoals bijvoorbeeld buddyhonden (staat een baas met bijvoorbeeld posttraumatisch stressstoornis (PTSS) of autisme bij), epilepsiehulphonden of Signaalhonden voor mensen met een auditieve beperking worden meegenomen.
3. In het kader van eerlijk taxivervoer moeten ritten via de korst mogelijke of voor de klant economisch meest gunstige route worden uitgevoerd. Door drukte of de toegestane snelheid op bepaalde wegen kan het zijn dat de kortste route niet de voor de klant economisch meest gunstige route is. Als de klant verzoekt om anders te rijden, dan geldt daarvoor uiteraard een uitzondering.
4. Het is in de eerste plaats verplicht om klanten de gelegenheid te geven om te pinnen in het kader van de dienstverlening / kwaliteit van de branche. De maatschappij is steeds meer 'cashless' ingericht en pinbetalingen zijn het meest gangbare alternatief voor contant geld. In de tweede plaats draagt de mogelijkheid tot pinnen bij aan transparantere geldstromen dan bij contant geld. Wanneer een pinautomaat niet werkt, anders dan door een algemeen bekende storing, wordt dit aangemerkt als het niet voldoen aan deze verplichting. Chauffeurs moeten vooraf duidelijk maken welke betaalmogelijkheden er allemaal zijn. De mogelijkheid tot pinbetalingen is er daarvan tenminste een. Dit kan worden aangevuld met andere betalingsmiddelen zoals betaalverzoeken, contant geld, Apple pay, Google pay, etc.
5. In het kader van transparantie en eerlijk taxivervoer verstrekt de chauffeur op verzoek van de klant een betalingsbewijs. De vereiste gegevens op dit betalingsbewijs komen overeen met het bepaalde in artikel 1c van de Regeling maximumtarief en bekendmaking tarieven taxivervoer, aangevuld met het (lokale) chauffeursnummer.

#### **Artikel 11. Sanctiematrix**

##### Toelichting indeling categorieën overtredingen

Bij de nieuwe handhavingmatrix is aansluiting gezocht bij de Landelijke handhavingstrategie (LHS). Deze LHS wordt in 's-Hertogenbosch ook toegepast in het beleid voor de handhaving in de fysieke leefomgeving. Bij de LHS wordt de eerste sanctie na een overtreding bepaald op basis van de gevolgen van een overtreding en het gedrag van de overtreder (zie figuur 1). Daarnaast bevat de LHS de stap om verzwarende aspecten te wegen. Verzwarende omstandigheden kunnen reden zijn om stappen over te slaan.

<b>DE (MOGELIJKE) GEVOLGEN ZIJN:</b>	<b>4</b> Aanzienlijk, dreigend en/of onomkeerbaar	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD Verscherpt toezicht	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD, Verscherpt toezicht	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Exploitatieverbod / sluiting, schorsen of intrekken vergunning certificaat of erkenning  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD	<b>Strafrecht</b> PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Exploitatieverbod / sluiting, schorsen of intrekken vergunning certificaat of erkenning  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD
	<b>3</b> Van belang	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Bestuurlijk gesprek, Waarschuwen	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD, Verscherpt toezicht	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD, Verscherpt toezicht	<b>Strafrecht</b> PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Exploitatieverbod / sluiting, schorsen of intrekken vergunning certificaat of erkenning  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD
	<b>2</b> Beperkt	<b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Aanspreken / informereren	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Bestuurlijk gesprek, Waarschuwen	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD, Verscherpt toezicht	<b>Strafrecht</b> PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Tijdelijk stilleggen, LOB, LOD
	<b>1</b> Vrijwel nihil	<b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Aanspreken / informereren	<b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Aanspreken / informereren	<b>Strafrecht</b> BSBm / PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Bestuurlijk gesprek Waarschuwen	<b>Strafrecht</b> PV  <b>Bestuursrecht</b> <b>bestraffend</b> Bestuurlijke boete  <b>Bestuursrecht</b> <b>herstellend</b> Bestuurlijk gesprek, Waarschuwen
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	
	<b>Goedwillend:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onbedoeld</li> <li>• Proactief</li> </ul>	<b>Moet kunnen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onverschillig</li> </ul>	<b>Calculerend:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewust belemmerend en/of risico nemend</li> </ul>	<b>Bewust en structureel / Crimineel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraude</li> <li>• Oplichting</li> <li>• Witwassen</li> </ul>	
	<b>GEDRAG VAN DE OVERTREDER</b>				

*Figuur 1: Interventiematrix (bron: LHS)*

De verschillende overtredingen die men kan begaan op grond van de verordening en het nadere regels zijn in de matrix geplaatst (zie hieronder). Door bij het vaststellen van dit sanctiebeleid de overtredingen in de matrix te plaatsen is vooraf voor eenieder duidelijk hoe zwaar de overtreding wordt ingeschaald en welk stappenplan gevolgd gaat worden bij een bepaalde overtreding. Hier zit echter wel één kanttekening aan, namelijk dat een bepaalde overtredingen niet in alle situaties dezelfde gevolgen heeft of het gedrag van de overtreder niet altijd gelijk is. Wat de ene chauffeur bijvoorbeeld uit onverschilligheid doet, doet een ander bewust. Ondanks deze verschillen per situatie, zijn de gevolgen en het gedrag

van de overtreder wel overwegend gelijk aan elkaar bij een bepaald type overtreding. Om die reden zijn de overtredingen op voorhand in de matrix geplaatst en wordt niet per overtreding bekeken wat de specifieke gevolgen en het gedrag van de overtreder zijn.

In uitzonderlijke gevallen kan van de sanctiematrix worden afgeweken. Lid 2 van dit artikel regelt immers dat de sanctiematrix "in beginsel" wordt toegepast. Wanneer de openbare orde of veiligheid in gevaar komt, kan worden overgegaan tot directe verwijdering van de taxistandplaats voor overtredingen als bedoeld in artikel 14 van de verordening. Het derde lid regelt dat stappen kunnen worden overgeslagen bij bepaalde verzwarende omstandigheden. De verzwarende omstandigheden worden hieronder nader toegelicht:

- a. **Onomkeerbare gevolgen/geen herstelsanctie mogelijk:** de overtreding heeft nadelige gevolgen die niet (meer) kunnen worden weggenomen, zoals onherstelbare letselschade, of de chauffeur heeft het anderszins niet (meer) in zijn macht om de rechtmatige toestand te herstellen. Hoe groter en/of ernstiger de schade, hoe eerder strafrechtelijke handhaving is geïndiceerd of stappen worden overgeslagen. Een overtreding met onomkeerbare gevolgen zal overigens veelal al bij het indelen in de sanctiematrix (zie hieronder) in de zwaardere interventie categorie vallen.
- b. **Recidive:** de chauffeur was al eerder in de fout gegaan en eerdere herstelsancties hadden een onvoldoende preventief effect. Bij het bepalen van recidive worden ook overtredingen meegenomen uit andere regio's, ook overtredingen uit aangrenzende landen of het verdere buitenland kunnen worden meegenomen.
- c. **Verkregen financieel voordeel (winst of besparing):** de chauffeur of het bedrijf waarvoor hij rijdt heeft door het handelen of nalaten financieel voordeel behaald en/of het behalen van financieel voordeel was het doel. Als het voordeel (substantieel) hoger is dan de maximale dwangsom die voor het betrokken feit kan worden opgelegd of als er helemaal geen dwangsom kan worden opgelegd, is strafrechtelijke handhaving aangewezen of kan een zwaardere sanctie worden ingezet.
- d. **Combinatie met andere relevante strafbare feiten:** de chauffeur heeft andere strafbare feiten gepleegd om de in de verordening en nadere regels geconstateerde overtreding te verhullen, zoals valsheid in geschrifte of omkoping, of de geconstateerde overtreding is gepleegd in het kader van andere strafbare feiten, zoals witwassen. Een zeer belangrijke indicator is ook het vermoeden van het bestaan van een criminele organisatie.

In onderstaande matrix zijn alle mogelijke overtredingen weergegeven. Daarbij zijn ze ingedeeld aan de hand van het gedrag van de overtreder en de mogelijke gevolgen van de overtreding. De kleuren geven aan welk stappenplan van toepassing is.

- Geel = stappenplan categorie 1, lichte overtredingen
- Oranje = stappenplan categorie 2, middelzware overtredingen
- Rood = stappenplan categorie 3, zware overtredingen.

De (mogelijke) gevolgen zijn:	<b>Aanzienlijk 4</b>	oranje	oranje	oranje	rood	rood
	<b>Van belang 3</b>	geel	oranje	oranje Art. 9, lid 2* (NR)	rood	rood Art. 16, sub a (V) Art. 16, sub b (V) Art. 16, sub c (V)
	<b>Beperkt 2</b>	geel	geel	geel Art. 9, lid 1 (NR) Art. 9, lid 2 (NR) Art. 9, lid 3 (NR) Art. 9, lid 4 (NR)	oranje Art. 2, lid 1 (V) Art. 3, lid 3 (V) Art. 13 (V) Art. 10, lid 1 (NR) Art. 10, lid 2 (NR) Art. 10, lid 3 (NR) Art. 10, lid 4 (NR) Art. 10, lid 5 (NR) Art. 5:20 Awb	oranje Art. 2 lid 1* (V)
	<b>Vrijwel nihil 1</b>	geel Art. 9, lid 5 (NR)	geel	geel Art. 3, lid 5 (V) Art. 8 (NR) Art. 9, lid 7 (NR)	geel Art. 9, lid 2 (V) Art. 9, lid 6 (NR)	oranje
	<b>A Goedwillend:</b> . Onbedoeld . Proactief		<b>B Onverschillig:</b> . "Moet kunnen"		<b>C Calculerend</b> . Bewust belemmerend en/of risico nemend	<b>D Bewust en structureel crimineel</b> . Fraude . Oplichting . Witwassen



### Gedrag van de overtreder

Hieronder is weergegeven welke overtredingen horen bij de artikelnummers uit de tabel.

#### Verordening (V)

Artikel 2, lid 1: Zonder of in afwijking van vergunning straattaxivervoer aanbieden.

en artikel 3, lid 4:

Artikel 2, lid 1\*

en artikel 3, lid 4: Zonder of in afwijking van vergunning straattaxivervoer aanbieden, wanneer deze is ingetrokken of geschorst of de aanvraag om een vergunning is geweigerd, dan wel wanneer de chauffeur ook niet beschikt over een volledige chauffeurskaart.

Artikel 2, lid 2: Zonder volledige chauffeurskaart tijdens evenementen of volksfeesten straattaxivervoer aanbieden op de daarvoor aangewezen plaatsen.

Artikel 3, lid 3: Op andere plaatsen dan aangewezen plaatsen (taxistandplaatsen) stilstaand straattaxivervoer aanbieden.

Artikel 3, lid 5: Vanaf een taxistandplaats besteld taxivervoer aanbieden.

Artikel 9, lid 2: Overtreden van voorschriften of beperkingen die aan de vergunning zijn verbonden.

Artikel 13: Niet tonen van vergunning, volledige chauffeurskaart en/of rijbewijs.

Artikel 16, sub a: Schuldig maken aan wangedrag of bedrog.

Artikel 16, sub b: Toezichthouders of andere gezagsdragers belemmeren in de uitoefening van de functie of aanwijzingen niet naleven.

Artikel 16, sub c: Openbare orde of (verkeers)veiligheid schaden.

#### Nadere regels (NR)

Artikel 8: Regels over herkenbaarheid voertuig, info over klantbeoordelingssysteem en/of klachtenregeling overtreden.

Artikel 9, lid 1: Niet respecteren vrije taxikeuze van de klant.

Artikel 9, lid 2: Niet respectvol en professioneel gedragen richting collega's.

Artikel 9, lid 2\*: Niet respectvol en professioneel gedragen richting klanten.

Artikel 9, lid 3: Niet respectvol en onprofessioneel gedragen richting toezichthouders.

Artikel 9, lid 4: De taxistandplaats voor andere doeleinden gebruiken dan voor het aanbieden van straattaxivervoer / niet aanwezig zijn bij het voertuig / voertuig onbeheerd achterlaten.

Artikel 9, lid 5: Motor niet uitschakelen op de taxistandplaats.

Artikel 9, lid 6: Vervuilen van de taxistandplaats.

Artikel 9, lid 7: Gebruik van een plaats bestemd voor een zero emissie voertuig met een niet zero emissie voertuig.

Artikel 9, lid 8: Niet houden aan beperkingen (ook de tijden) van de taxistandplaats.

Artikel 10, lid 1: Weigeren van een rit.

Artikel 10, lid 2: Weigeren van dieren die op de toegestane manier worden meegenomen.

Artikel 10, lid 3: Niet rijden van de kortst mogelijke of voor de klant economisch meest gunstige route.

Artikel 10, lid 4: Klant niet in de gelegenheid stellen om per pin of anderszins digitaal te laten betalen en/of niet zichtbaar maken op welke wijze betaald kan worden.

Artikel 10, lid 5: Niet verstrekken van een geprint betalingsbewijs op verzoek of het verstrekken van een betalingsbewijs dat niet voldoet aan de daarvoor gestelde eisen.

#### Algemene wet bestuursrecht (AWB)

Artikel 5:20, lid 1: Geen medewerking verlenen aan een toezichthouder, die nodig is voor de uitoefening van zijn bevoegdheden.

#### Artikel 12. Intrekken oude regeling

Dit artikel regelt de intrekking van de vorige nadere regels met de naam: "Nadere uitvoeringsregels handhaving kwaliteit straattaxivervoer"

#### Artikel 13. Overgangsbepalingen

Het eerste lid van dit artikel regelt dat BTx-certificaten, uitgegeven door de Stichting Bossche Kwaliteits-taxi (SBK) en niet ouder dan van vóór 1 juli 2023, gelijk zijn aan het certificaat dat men moet behalen op grond van deze nieuwe nadere regels. Het toetsen van de kennis heeft zo recent plaatsgevonden dat niet van de chauffeurs wordt verwacht dat zij zich opnieuw laten certificeren. Hierbij is meegewogen dat de eisen aan de opleiding mogelijk afwijken. Echter is er geen reden om het toelatingsniveau voor het verkrijgen van een BTx-certificaat in twijfel te trekken. In de tweede zin van dit lid is de geldigheidsduur van die certificaten, afgegeven door de SBK, geregeld. Daarin is bepaald dat deze certificaten even lang geldig zijn als de eerst verleende vergunning aan die chauffeur. Zo voorkomen we dat een chauffeur eerder dan na vijf jaar een nieuwe vergunning moet aanvragen omdat het certificaat eerder verloopt. In de praktijk zal dit erop neerkomen dat de certificaten tussen de 5 en 6,5 jaar geldig zijn.

Voor de regels over de herkenbaarheid aan de buitenkant van het voertuig geldt een overgangstermijn van één maand na vergunningverlening. Deze overgangsregeling is opgenomen zodat chauffeurs eerst kunnen afwachten of ze een vergunning krijgen en daarna pas de investeringen hoeven te doen ten aanzien van de herkenbaarheid. Ook kunnen er levertijden verbonden zijn aan de aanschaf van bijvoorbeeld een daklicht. De overgangsbepaling geldt nadrukkelijk niet voor de regels uit het tweede lid uit artikel 8; regels over herkenbaarheid aan de binnenkant van het voertuig. De investeringen om daaraan te voldoen is vrijwel nihil en wijzigingen kunnen daarom direct worden doorgevoerd.

Het derde lid regelt dat sancties, opgelegd op grond van de vorige verordening, van kracht blijven bij toepassing van de sanctiematrix. Dit geldt voor sancties die zijn opgelegd aan chauffeurs met vergunning en chauffeurs zonder vergunning (voor het aanbieden van straattaxivervoer zonder vergunning). De wijziging van de verordening maakt de gemaakte overtredingen niet ongedaan, waardoor het wenselijk is de daarvoor opgelegde sanctie in stand te houden. In de bepaling is nog wel de zinsnede opgenomen dat dit uitgangspunt geldt voor zover de sancties van gelijke strekking zijn. Als een bepaalde overtreding minder zwaar bestraft zou worden volgens de sanctiematrix uit deze nieuwe nadere regels, zou een chauffeur onnodig zwaar bestraft worden als zwaardere sancties uit het oude sanctiebeleid in stand blijven.

**Artikel 14. Inwerkingtreding**

Dit artikel regelt de datum waarop de nadere regels in werking treden.

**Artikel 15. Citeertitel**

Dit artikel regelt de naamgeving van de nadere regels.