

## Kwaliteitsregels taxichauffeurs 2018

Het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Utrecht;  
gelezen het raadsbesluit Taxiverordening Utrecht 2018 d.d. 26 april 2018 kenmerk 5127948;

Gelet op de wet personenvervoer art 82.a en artikel 9 van de Taxiverordening Utrecht 2018;

Besluit vast te stellen de Kwaliteitsregels taxichauffeurs 2018.

### Hoofdstuk 1 Kwaliteitsregels chauffeur

De kwaliteitsregels komen voort uit de keurmerknorm waarvan de regionale brancheorganisatie Taxiplatform Regio Utrecht (TRU) eigenaar is.

Deze keurmerkvoorschriften zijn door de gemeente in samenwerking met de TRU en niet bij een vereniging aangesloten taxichauffeurs verder uitgewerkt in onderstaande kwaliteitsregels zodat ze beter handhaafbaar zijn.

De taxichauffeur die over een Utrechtse taxivergunning beschikt, dient bij het verrichten van (straat)taxivervoer, de onderstaande kwaliteitsregels in acht te blijven nemen.

- | Nr | Voorschrift  |
|----|--|
| 1  | <b>Professionaliteit dienstverlening</b><br>De taxichauffeur voert zijn diensten op professionele wijze uit. Dit houdt in dat de chauffeur:<br>a) representatief is (kleding en uiterlijk);b) klantvriendelijk is;c) de passagier (indien dat nodig en gewenst is) helpt met in- en uitstappen, en het in- en uitladen van bagage;<br>d) goed communiceert met zijn klanten, en goed en verstaanbaar Nederlands spreekt. De chauffeur kan buitenlandse klanten in de Engelse taal redelijk te woord staan;e) de klant zo nodig op de gordelplicht en het rookverbod wijst.   |
| 2  | <b>Vervoer van de klant</b> De taxichauffeur:<br>a. werft niet actief consumenten op of bij de taxistandplaats, maar laat de klant zelf de taxi uitkiezen waarmee hij wil worden vervoerd;<br>b. weigert geen ritten (zoals bedoeld in artikel [9] tweede lid van de Taxiverordening), tenzij dit in redelijkheid niet van de chauffeur kan worden gevergd;c. vervoert klanten naar de bestemming volgens de voor de reiziger meest gunstige weg (hetzij via de snelste weg, hetzij via de economisch meest voordelige route,) tenzij de reiziger nadrukkelijk opdracht geeft langs een andere weg te rijden.  |
| 3  | <b>Informatie over tarieven</b><br>In aanvulling op de regels over tarieven in de Wet personenvervoer gelden de volgende regels:<br>De taxichauffeur:<br>a. geeft de klant desgevraagd vooraf een prijsindicatie;<br>b. vraagt de consument niet om fooi (of kofferbakgeld);c. beschikt over voldoende wisselgeld.   |
| 4  | <b>Kennis van de lokale verkeerssituatie t.b.v. de klant</b><br>De taxichauffeur: a. beschikt over een goede stratenkennis van de stad Utrecht; b. kent de belangrijkste doorgaande routes in de stad en de wijken...; c. heeft actuele kennis van verkeersomleidingen en verkeerscongesties;d. kent de belangrijkste locaties en evenementen in de stad.  |
| 5  | <b>Staat van het t axivoertuig</b> De taxichauffeur:<br>a. zorgt ervoor dat het taxivoertuig van binnen en van buiten schoon en reukloos is;<br>b. zorgt ervoor dat het voertuig representatief is.  |
| 6  | <b>Klachtenprocedure t.b.v. de klant</b><br>De taxichauffeur leeft de kwaliteitsregels na en toont aan dat hij over een klachtenregeling beschikt, die beschrijft:a. hoe de inhoud van de klachtenregeling aan de klant kenbaar wordt gemaakt;<br>b. hoe een klacht wordt geregistreerd;<br>c. hoe de klacht wordt behandeld;<br>d. binnen welke termijnen een klacht wordt afgehandeld (maximaal 4 weken);<br>e. dat er geen kosten aan de klachtenafhandeling zijn verbonden;<br>f. op welke manier de gemeente(s) direct over de klacht wordt geïnformeerd (maximaal binnen 3 werkdagen);<br>g. hoe de klant over de klachtenprocedure wordt gewezen, en dat de klant desgewenst de klantenkaart overhandigt krijgt, als de klant niet tevreden is over de dienstverlening;<br>h. hoe de klant wordt gewezen op de mogelijkheid om een melding bij de gemeente in te dienen.  |
| 7  | <b>Gedrag op de standplaats</b> De chauffeur:<br>a. stremt niet onnodig het verkeer op en in de omgeving van de standplaats;b. rijdt de taxistandplaats niet op als het maximum aantal toegestane taxi's op de standplaats is bereikt;<br>c. stopt niet op andere plaatsen dan de standplaats om taxivervoer aan te bieden, tenzij op aanwijzing van een medewerker van de gemeente (BOA) of de politie;<br>d. biedt niet actief taxivervoer aan in de directe omgeving van een standplaats;<br>e. zet zijn voertuig op de daarvoor aangewezen plekken en rijdt door op de standplaats zodra dit mogelijk is;f. blijft op de standplaats in de directe omgeving van zijn voertuig en laat zijn voertuig niet onbeheerd achter of laat de motor niet onnodig stationair draaien. Er geldt een aankomstcontrole tijd van maximaal 10 minuten;<br>g. gedraagt zich niet hinderlijk op de standplaats tegenover de klant en de omgeving;h. onthoudt zich van vernielingen/vandalisme op en rond de standplaatsen, en mag de standplaats niet vervuilen;i. gebruikt de standplaats alleen voor het aanbieden van taxiriten; |

- j. rijdt de standplaatsen op het Stationsplein-oost aan via de bufferwachtplaats,;  
k. volgt bij tijdelijke (nachtelijke) standplaatsen en/of evenementen de aanwijzingen van een verkeersregelaar of de gemeente (BOA) op en houdt rekening met fietsers en voetgangers bij het oprijden van de standplaats.
- 8 **Gedrag tegenover collega-taxichauffeurs** De chauffeur: a. gedraagt zich correct richting andere chauffeurs;  
b. attendeert collega's op een respectvolle manier op ongewenst gedrag, en  
c. voorkomt dat er conflicten ontstaan.
- 9 **Overige regels**  
De chauffeur: a. volgt aanwijzingen op van een ambtenaar in functie, of een andere door het college aangewezen persoon die ten doel heeft de kwaliteit van taxivervoer te bevorderen;  
b. onthoudt zich van iedere vorm van fysiek geweld, of verbale, of non verbale agressie tegen een klant, een ambtenaar in functie, of een door het college aangewezen, handhaver, verkeersregelaar of gemeentelijke toezichthouder;  
c. geeft gehoor aan een schriftelijk, telefonisch of email verzoek voor een mondeling onderhoud met een medewerker van de gemeente;  
d. is verplicht gevonden voorwerpen binnen 24 uur af te geven bij het informatiecentrum van de gemeente Utrecht in het stadskantoor.  
e. is verplicht ervoor te zorgen dat de klant op verzoek de ritprijs kosteloos kan pinnen via zijn eigen pinautomaat, of de klant op kosten van de klant naar een geldautomaat door te rijden waar de klant contant geld kan opnemen.

## Hoofdstuk 2 Toelichting

### Artikel 1. Professionaliteit van dienstverlening.

1a.

Representatieve kleding: bij voorkeur overhemd, colbert, pantalon. Geen t-shirt, poloshirt, trui, gympen, sandalen of ander open schoeisel, of spijkerbroek met gaten, vlekken of gebleekt. De kleding moet schoon (en reukloos) zijn.

Chauffeur (persoonlijke hygiëne): de chauffeur heeft een verzorgd uiterlijk (schoon, geen geur).

1b.

De chauffeur presenteert zich aan de klant, stelt zich respectvol op en verleent de benodigde service. Hij streeft naar een tevreden klant (klantgericht en klantvriendelijk). Hij houdt rekening met en komt op aardige en beleefde wijze tegemoet aan redelijke behoeften en gevoelens van klanten. Daartoe onderzoekt hij (actief) wat zijn klant wenst, komt hij tegemoet aan diens (redelijke) verlangens ten aanzien de te volgen route, verwarming, muziek e.d. en verschaft hulp bij het in- en uitstappen en het zorgvuldig in- en uitladen van bagage. Het belang van de klant gaat voor zijn/haar eigen belang.

1d.

De chauffeur zoekt actief het contact met zijn klant, voert als de klant dat wenst een gesprek, en onderzoekt wat zijn klant wenst. De taxichauffeur gedraagt zich ook non-verbaal correct.

De taxichauffeur voert geen privé-telefoongesprekken tijdens een rit en houdt zakelijke telefoongesprekken kort en bondig.

1e.

De chauffeur leeft zelf zijn wettelijke gordelplicht na als hij geen passagiers vervoert en rookt niet in de auto (ook niet als hij geen passagiers vervoert).

### Artikel 2. Vervoer van de klant.

2b.

De vervoersplicht is omschreven in artikel 9 van de Taxiverordening. De chauffeur weigert geen korte ritten, maar mag lange ritten buiten de regio Utrecht weigeren of overdracht aan een andere taxichauffeur.

Personen mogen geweigerd worden als ze:

- zich agressief opstellen tegen de chauffeur;
- in dronken toestand verkeren, braken of neiging tot braken hebben of onder invloed van verdovende middelen zijn;
- vervuild zijn of stinken;
- naar het oordeel van de chauffeur een gevaar vormen voor een veilige rit, zowel voor de passagiers als voor de chauffeur zelf.

Dieren:

Voorts mag een taxichauffeur weigeren dieren te vervoeren, tenzij het kleine dieren betreft die goed zijn opgesloten in een daarvoor bestemde vervoerkoffer voor dieren. Blindengeleidehonden en hulp-

honden moeten wel worden meegenomen, andere honden niet, tenzij ze goed zijn opgesloten in de bovenbedoelde, vervoerkoffer.

2c.

De klant moet erop kunnen vertrouwen dat de taxichauffeur hem via de kortste en/of snelste wijze naar zijn bestemming brengt.

Een vergunninghouder is verplicht een klant volgens de voor de klant meest gunstige weg te vervoeren. Deze verplichting geldt niet als de klant zich niet correct gedraagt.

### **Artikel 3. Informatie over prijzen.**

De chauffeur leeft vanzelfsprekend de regels van de Wet personenvervoer na. Dit zijn regels die mede betrekking hebben op de kwaliteit van het taxivervoer. Handhaving van die regels is een verantwoordelijkheid van het rijk. Het is echter – uit het oogpunt van de kwaliteit van het taxivervoer – ook een gemeentelijk belang dat die regels worden nageleefd. Als de gemeente of een keurmerkorganisatie constateert dat die regels worden overtreden kan dit uiteindelijk tot gevolg hebben dat de taxivergunning wordt ingetrokken (zie hiervoor het handhavingsbeleid van het college).

De regels inzake tarieven hebben onder andere betrekking op:

- de plaatsing van de taxameter of boordcomputer. De taxameter is zodanig geplaatst dat de ritprijs goed zichtbaar is voor de klant;
- het gebruik van de taxameter: de taxameter moet steeds aan het begin van de rit worden ingeschakeld.

De klant mag met de taxichauffeur op basis van een indicatie over de eindprijs vooraf onderhandelen over een lagere prijs dan door de taxameter wordt aangegeven.

De chauffeur vraagt geen vergoeding voor het in- en uitladen van bagage. De taxichauffeur mag voor extra service een redelijke vergoeding rekenen. Te denken valt aan extreem veel bagage of een fiets in de kofferbak waardoor extra handelingen nodig zijn om de fiets veilig op te bergen.

### **Artikel 4. Kennis van de lokale situatie.**

4d.

De chauffeur kent in Utrecht de belangrijkste straten en wijken. Hij kent de belangrijkste doorgaande routes in het centrum en de wijken van Utrecht, en heeft actuele kennis van wegomleggingen. Ook heeft hij actuele kennis van veel voorkomende verkeerscongesties in Utrecht (mede gelet op het tijdstip van het vervoer).

De chauffeur kent de belangrijkste locaties en objecten in Utrecht, zoals:

- bekende gebouwen, ziekenhuizen, politiebureaus, hotels, congrescentra, uitgaansgelegenheden, musea, e.d., en
- de belangrijkste evenementen die in Utrecht worden georganiseerd (zoals de piekenkermis e.d.).

### **Artikel 5. Staat van het taxivoertuig**

De chauffeur zorgt ervoor dat het voertuig van binnen en buiten schoon en reukloos is. De zitting van de bank en stoelen mag niet gescheurd zijn, en is vrij van grote vlekken en dergelijke. Ook ernstige schade aan de lak, waardoor het voertuig er onverzorgd uitziet en geen bijdrage levert aan een goede kwaliteit van het voertuig, is niet toegestaan. De taxichauffeur mag in deze gevallen geen gebruik maken van het voertuig. Het voertuig moet representatief zijn en is niet voorzien van aanstootgevende reclame. Reclame van het taxibedrijf is toegestaan.

### **Artikel 6. Klachtenprocedure t.b.v. de klant.**

6.

Als een passagier niet tevreden is over de dienstverlening, geeft een chauffeur tekst en uitleg aan de passagier en probeert hij een oplossing te bieden.

De chauffeur draagt actief zorg voor het voorkomen van een conflictsituatie.

6h.

Wanneer de passagier niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst de chauffeur de klant op de klachtenprocedure en overhandigt vervolgens, als de passagier dat wenst, de klantenkaart. Een chauffeur heeft altijd klantenkaarten bij zich.

6g.

Een klant kan op twee manieren een klacht indienen: 1) direct bij de chauffeur of 2) bij het landelijk klachtenmeldpunt r. De klant kan ervoor kiezen om de klacht via het landelijk klachtenmeldpunt in te dienen zodat hij niet direct de confrontatie met de chauffeur hoeft aan te gaan. Daarnaast biedt dit de klant meer zekerheid dat de klacht daadwerkelijk adequaat wordt afgehandeld. Het landelijk klachten-

meldpunt meldt de klacht namens de klant bij de chauffeur en handelt de klachtenprocedure voor de klant af. De chauffeur biedt dan tekst en uitleg aan het landelijk klachtenmeldpunt en probeert een oplossing te bieden.

6h.

De klant kan ook een melding doen bij de gemeente via het Taxiloket. De gemeente vraagt dan tekst en uitleg aan de chauffeur. De chauffeur krijgt dan de mogelijkheid een oplossing te bieden.

### **Artikel 7. Gedrag op de standplaats**

7f.

De chauffeur gebruikt de standplaats niet voor een ander doel dan het aanbieden van taxivervoer. De gemeente hanteert een aankomst controle tijd van 10 minuten. Als na 10 minuten na de constatering dat de taxi onbeheerd is achtergebleven blijkt dat de taxi onbemand is, volgt een sanctie eventueel aangevuld met een wegsleepregeling.

### **Artikel 8. Gedrag tegenover collega-chauffeurs.**

8d.

De chauffeur heeft in de nabijheid van de klant een voorbeeldfunctie voor andere chauffeurs. Een chauffeur gedraagt zich correct ten opzichte van andere chauffeurs, draagt bij aan een goede sfeer, attendeert collega's op een nette en respectvolle manier op ongewenst gedrag, helpt collega's indien nodig en voorkomt dat er conflicten ontstaan of dat situaties uit de hand lopen.

Agressie op de standplaats of tijdens het taxivervoer, naar passagiers en collega-chauffeurs, heeft een zeer grote uitstraling op de kwaliteit (beleving) van het taxivervoer. Het is daarom belangrijk dat dit niet voorkomt. Het gaat niet alleen om fysiek geweld, maar ook om verbale en non verbale agressie en bedreigingen.

De chauffeur gaat respectvol om met andere weggebruikers (busbaan, voetgangersgebied) en met hinderlijk aanwezige voorwerpen direct rond de standplaats.

### **Artikel 9. Overige regels.**

9a.

De regels uit Wet personenvervoer zien mede op de kwaliteit van het taxivervoer. Het gaat bijvoorbeeld om regels m.b.t. de taxameter, enz. Het spreekt vanzelf dat een taxichauffeur die kwalitatief goed vervoer wil leveren deze regels moet naleven. Als hij dat niet doet kan dat een reden zijn om de taxivergunning in te trekken. Om die reden is dit punt afzonderlijk in de kwaliteitsregels genoemd. De op te leggen sancties zijn nader uitgewerkt in de Handhavingsstrategie taxivervoer Utrecht van het college.

9e.

Als de klant wil pinnen moet de taxichauffeur er voor zorgen dat de taxirit kosteloos betaald kan worden via een pintransactie, of als de taxichauffeur daar niet over beschikt, de klant, op kosten van de klant (tegen het reguliere tarief voor taxivervoerdiensten) wordt vervoerd naar een geldautomaat. Het weigeren van een klant naar een geldautomaat te rijden is een ritweigerings.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 3.1 Intrekking**

Het Uitvoeringsbesluit Kwaliteitsregels taxichauffeurs, vastgesteld op 26 mei 2015, komt bij bekendmaking van dit besluit te vervallen.

### **Artikel 3.2 Inwerkingtreding**

Dit besluit treedt in werking op het moment van inwerkingtreding van de Taxiverordening Utrecht 2018.

### **Artikel 3.3 Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Kwaliteitsregels taxichauffeurs 2018.

*Aldus vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders van Utrecht, gehouden op 18 september 2018.*

*De burgemeester, De secretaris,*