



Gemeente Amsterdam
Wethouder Verkeer en Vervoer
De heer E.D. Wiebes
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Datum : 24 april 2013
Ons kenmerk : 21188/SH
Betreft : Knelpunten taxi-dossier
CC : Commissie VVL

Geachte heer Wiebes,

Op 12 april 2012 spraken wij over onder meer de aanstaande veranderingen op de Amsterdamse taximarkt. Wij kwamen overeen om een zogenaamde 'bad-cases' bijeenkomst te organiseren om mogelijke knelpunten in kaart te brengen, met het oog op de dienstverlening en klachtbehandeling van de gemeente Amsterdam. Op 10 april jl. heb ik een bijeenkomst met vertegenwoordigers van het Taxi-team en Stadstoezicht gehad. Hierbij bericht ik u over de voornaamste uitkomsten daarvan, in de vorm van een aantal tips.

Benoem een spelverdeler en taxi-coördinatoren

Voor klachten van taxi-passagiers is er één (landelijk) meldpunt ingericht. Voor klachten van taxichauffeurs bestaat een dergelijke voorziening niet. Een klacht van een taxichauffeur kan dus via verschillende kanalen en bij verschillende gemeentelijke instanties binnenkomen en kan bovendien het handelen van meerdere instanties bestrijken. Vanwege het grote aantal betrokken gemeentelijke spelers in het taxi-dossier (onder meer DIVV, DBI, Stadstoezicht, Bestuursdienst Directie OOV en de stadsdelen) is het van cruciaal belang de verschillende taken en bevoegdheden onderling helder te hebben, zodat iedere betrokken instantie de klacht daar thuis weet te brengen waar die hoort. Het is in dit licht van belang om te zorgen voor een sterk netwerk van de betrokken gemeentelijke instanties. Een vorm waarvoor gekozen zou kunnen worden is, zeker in de opstartfase, een "spelverdeler" aan te wijzen die met behulp van een taxi-coördinator bij iedere betrokken instantie zorgdraagt voor een soepele afhandeling van klachten. Zo'n spelverdeler bezit de inhoudelijke kennis en procedurele kundigheid om te zorgen dat een klacht goed, tijdig en door de juiste instantie behandeld wordt. Hiermee wordt het risico dat de klacht blijft 'hangen' omdat instanties naar elkaar verwijzen, ondervangen. Zo wordt tevens een expertisegroep van ambtenaren gecreëerd, die trends kunnen signaleren en analyseren. Dit kan de dienstverlening ten goed komen.

Houd aandacht voor gemeentelijke informatieverstrekking

In het licht van het bovenstaande is het van belang dat chauffeurs goed geïnformeerd (blijven) worden over bij wie zij terecht kunnen waarvoor. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat de kennisbank van 14020 op orde is, zodat een juiste doorgeleiding plaats heeft.

Streef uniform toezicht en handhaving na

De toezicht en handhaving op Amsterdamse taxi's is momenteel bij verschillende partijen belegd. Zo hebben medewerkers van de Dienst Stadstoezicht, de stadsdelen en de particuliere beveiligingsorganisatie ISA allemaal een eigen taak gekregen. Straks krijgen ook de (serviceteams van de) TTO's een toezichthoudende taak toebedeeld. Dit betekent op straat een variëteit aan toezichthouders met ieder hun eigen taak en bevoegdheid. Uit de verschillende besproken casuïstiek is naar voren gekomen dat de grenzen van deze taken en bevoegdheden nog niet eenduidig vastgelegd zijn. In het kader van de stadsbrede ambitie "1 stad, 1 handhaving" en mijn onlangs gepubliceerde rapport "Zeer divers toezicht in de openbare ruimte"¹, vraag ik in het algemeen dan ook uw aandacht voor een heldere verdeling van taken en bevoegdheden, waarbij mijns inziens één stedelijke handhavende partij het uitgangspunt zou dienen te zijn.

Scheid uitvoering en beleid

Uit een snelle analyse van de rolverdeling van de betrokken gemeentelijke instanties lijken in ieder geval twee rollen niet logisch belegd. Ten eerste springt de rol van de Directie OOV als opdrachtgever van het particuliere beveiligingsbedrijf ISA in het oog. OOV is een beleidsdirectie en de rol van opdrachtgever lijkt dan ook meer thuis bij een uitvoeringsinstantie als de Dienst Stadstoezicht. Ten tweede verdient de rol van DBI heroverweging. DBI heeft momenteel tot taak om de trambaanonthefingen en de Taxxxi-vergunningen af te geven. Bezwaren en klachten over een intrekking of weigering daarvan worden in het verlengde hiervan ook door DBI behandeld. De inhoudelijke afweging van het besluit, alsmede van de beslissing op bezwaar, ligt echter bij DIVV. De rol van DBI in het klacht- en bezwaarproces lijkt daarmee niet logisch.

Stel voorwaarden aan klachtenregeling TTO

TTO's worden straks verantwoordelijk gesteld voor de afhandeling van klachten van passagiers, die zij doorgestuurd krijgen via het Landelijk Meldpunt. Om te voorkomen dat iedere TTO er zijn eigen procedure en regels op na houdt en een passagier overgeleverd wordt aan willekeur, zou de gemeente Amsterdam een aantal basisvoorwaarden op moeten stellen voor de kwaliteit van de klachtbehandeling, zoals een schriftelijke afdoening en de mogelijkheid om gehoord te worden. De Algemene Wet Bestuursrecht, als mede de bestaande klachtenregelingen binnen de gemeente Amsterdam, kunnen hierbij als uitgangspunt dienen. Het Besluit nadere regels klachtenprotocol stelt slechts procedurele regels over de termijnen van afdoening en de wijze van registreren van klachten.

Stel duidelijke grenzen aan gemeentelijke bemoeienis

De gemeente Amsterdam dient ervoor te waken geen hogere beroepsinstantie te worden voor TTO's. De behandeling van passagiersklachten over chauffeurs is geen taak voor de gemeente. Een overkoepelende onafhankelijke geschillencommissie kan uitkomst bieden. Momenteel is het echter zo dat passagiers bij het indienen van hun klacht bij het Landelijk Meldpunt een optie

¹ RA130604, www.gemeentelijkeombudsman.nl.

hebben om aan te geven of ze willen dat de gemeente Amsterdam meekijkt bij de behandeling van hun klacht door een TTO. Als passagiers dat doen, belt de gemeente Amsterdam de passagier na of de klacht naar tevredenheid is opgelost en onderneemt zonodig actie. De ombudsman begrijpt de wens van de gemeente om zich op de hoogte te kunnen stellen van de kwaliteit van de klachtafhandeling door een TTO. Echter, zonder zich in individuele zaken te mengen, kan de gemeente Amsterdam ook op andere wijze aan deze informatie komen.

Verken hiaten

Duidelijk is geworden in het overleg dat nog niet alles op het gebied van dienstverlening en -meer specifiek- klachtbehandeling is geregeld. Zo kunnen chauffeurs over elkaar klagen en TTO's idem dito. Hier dient een scenario voor te bestaan. Ook de vormgeving van de serviceteams is nog een punt van aandacht. Tijdens het overleg bestond er overeenstemming over de oplossingsrichting van de besproken hiaten.

Tot zover mijn voornaamste bevindingen naar aanleiding van het overleg. Ik stel het op prijs indien u mij op de hoogte houdt van de ontwikkelingen dienaangaande en stel de expertise van mijn bureau ter beschikking om -vanuit dienstverleningsperspectief- eventueel nog nader mee te denken over de vormgeving van de nieuwe Amsterdamse taximarkt.

Ik ga er vanuit dat ik u hiermee volledig heb geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman