

Bezoekadres
Stadhuis, Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
www.amsterdam.nl



Gemeente Amsterdam

Wethouder E.D. Wiebes
Portefeuille Verkeer, Vervoer en Infrastructuur, Noord/Zuidlijn en ICT

Retouradres: B&W, Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Gemeentelijke Ombudsman
De heer A. Zuurmond
Postbus 11131
1001 GC AMSTERDAM



DIVV
13 SEP 2013

Datum
Ons kenmerk
Behandeld door
Telefoonnummer
Faxnummer
E-mail
Onderwerp

DIVV/UIT/2013011214

ONTVANGEN 16 SEP. 2013

Dienstverlening en klachtafhandeling taxi

Geachte heer Zuurmond,

Op 24 april 2013 heb ik van uw voorganger, de heer Van de Pol, een brief ontvangen met een aantal aanbevelingen inzake het taxibeleid voor de inrichting van de dienstverlening en klachtafhandeling van de gemeente Amsterdam. Ik waardeer het zeer dat de Ombudsman voorafgaand aan de invoering van de nieuwe taxiregels heeft meegedacht over de vormgeving van de nieuwe Amsterdamse taximarkt. Mede namens burgemeester Van der Laan wil ik u met deze brief graag laten weten hoe er vorm en invulling is gegeven aan uw aanbevelingen.

Klachten van taxichauffeurs

Het belangrijkste aandachtspunt dat u ons heeft meegegeven, is dat een klacht van een taxichauffeur via verschillende kanalen en bij verschillende gemeentelijke instanties kan binnenkomen. Voor taxichauffeurs was er nog geen klachtenmeldpunt waar zij terecht konden wanneer er klachten zijn over het optreden van de gemeente, bijvoorbeeld bij de handhaving. Omdat er in verband met de nieuwe regels veel meer handhaving is en daar veel partijen bij betrokken zijn, heeft de gemeente een centraal klachtenmeldpunt ingesteld voor chauffeurs. Taxichauffeurs kunnen klachten doorgeven via chauffeursklacht@ivv.amsterdam.nl.

Dit is aan de chauffeurs op verschillende wijzen en momenten gecommuniceerd via de Nieuwsbrief Taxi, via de Toegelaten Taxi Organisaties (TTO's) en ook via de website www.amsterdam.nl/taxibranche.

Dit meldpunt voor chauffeurs is ondergebracht bij de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer (DIVV), die zorgt voor afstemming, verdeling en bewaking van de klachten van taxichauffeurs. Klachtencoördinatoren en communicatieafdelingen van de betrokken diensten en stadsdelen zijn hierover geïnformeerd.

In de eerste periode, van 1 juni tot 1 september 2013, zijn er 6 klachten van taxichauffeurs via de nieuwe postbus binnengekomen. Deze klachten hadden betrekking op vergunningverlening, handhaving en bebording en plaatsing van de palen. Afhandeling van de klachten is gedaan door Dienst Stadstoezicht, Stadsdeel Centrum, DIVV en Dienst Basisinformatie. DIVV zal zorgen voor een periodieke rapportage van de chauffeursklachten.

Informatieverstrekking op orde houden

U pleit voor het continu bewaken van de informatieverstrekking aan de taxichauffeurs. Dit heeft onze aandacht. Middels een regelmatig verschijnende taxinieuwsbrief (e-mail) bereiken we zoveel mogelijk betrokkenen. De website www.amsterdam.nl/taxi heeft inmiddels een aparte pagina met alle informatie voor chauffeurs, gescheiden van informatie voor klanten en algemeen publiek. De veelgestelde vragen worden regelmatig bijgewerkt en doorgegeven aan de kennisbank van 14 020.

Heldere verdeling van taken/bevoegdheden in toezicht en handhaving

U pleit voor een verheldering en vereenvoudiging in de taakverdeling tussen verschillende gemeentelijke diensten. Dit heeft onder andere betrekking op de rol van de directie OOV als opdrachtgever van het beveiligingsbedrijf ISA en de rol van DBI in de afhandeling van bezwaarschriften.

Ik erken dat bij de uitvoering van het taxiprogramma veel gemeentelijke diensten en stadsdelen zijn betrokken. Dit was nodig omdat alleen gezamenlijk en met brede gemeentelijke inzet de omslag op het taxidossier bereikt kon worden en de invoering van de taxiverordening op 1 juni 2013 kon starten. Nu de uitvoering is gestart, kan worden gewerkt aan de afbouw van het taxiprogramma en het onderbrengen van de taken in de lijnorganisaties per medio 2014. Dat is het logische moment om de verdeling van taken en bevoegdheden kritisch tegen het licht te houden en waar nodig te herschikken.

Afhandeling passagiersklachten

U wijst op de verantwoordelijkheid van de TTO's voor het afhandelen van klachten van passagiers. De gemeente stelt minimumeisen aan deze afhandeling. U pleit ervoor deze eisen verder aan te scherpen en zodoende de kwaliteit van klachtafhandeling door TTO's te verhogen. Naar mijn mening waarborgen de door de TTO's opgestelde klachtenprotocollen deze kwaliteit op dit moment voldoende. Mocht uit verdere analyse van de ingediende klachten blijken dat de kwaliteit van de afhandeling toch onvoldoende is, dan kunnen alsnog nadere regels aan de TTO's gesteld worden.

U stelt verder dat de behandeling van passagiersklachten over chauffeurs geen taak voor de gemeente is en dat de gemeente daarom terughoudend moet zijn in het beoordelen van individuele klachten en de afhandeling ervan. Er is immers ook al een onafhankelijke geschillencommissie.

Ik ben het met u eens dat dit de eindsituatie moet zijn. Echter, het vertrouwen in de klachtafhandeling door taxibedrijven is bij passagiers nog laag. Daardoor wordt er, zo is

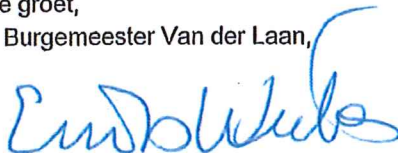
onze indruk, minder vaak actief een klacht ingediend, waar daar wel aanleiding toe was. Daarom is een actieve 'vinger aan de pols' vanuit de gemeente in deze overgangsfase nog nodig. Als de TTO's de klachtafhandeling geheel op orde hebben zullen nabel-acties vanuit de gemeente niet meer nodig zijn.

Scenario's opstellen voor klagende partijen en onderwerpen

Tot slot beveelt u aan om de hiaten in de dienstverlening te blijven verkennen. Ik kan u melden dat na de invoering een wekelijks operationeel overleg is opgestart met de TTO's, waarin allerlei zaken aan de orde komen. Op deze manier willen we in nauwe samenwerking met de taxibranche blijven werken aan goede dienstverlening en waar nodig correcte klachtafhandeling. Dit overleg heeft inmiddels op een aantal punten tot aanpassingen geleid in de uitvoeringspraktijk.

Tot zover mijn reactie op uw tips. Ik houd u graag op de hoogte van de ontwikkelingen en maak graag van uw aanbod gebruik om de expertise van uw bureau in te zetten om de dienstverlening en klachtbehandeling betreffende het onderwerp taxi te blijven verbeteren. Het lijkt me daarom goed om na de ervaringen van het eerste half jaar met de nieuwe regelgeving een overleg met uw bureau in te plannen.

Met vriendelijke groet,
Mede namens Burgemeester Van der Laan,



Eric D. Wiebes
Wethouder Verkeer, Vervoer en Infrastructuur