



KWALITEITS TAXI **'s-HERTOGENBOSCH**

In het kort

Dit is de 10^e taxinieuwsbrief van de Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK). Deze nieuwsbrief wordt periodiek verstuurd aan alle BTx taxi chauffeurs. De nieuwsbrief is ook raadpleegbaar op www.sbktaxi.nl

In de nieuwsbrief van februari 2017:

- **Klachtenprocedure / Sanctiereglement**
- **Carnaval 2017**
- **Mysteryguest Onderzoek 1^e kwartaal**
- **BTx Vergunningen en Verplichte gastvrijheidsmodule**
- **Kwaliteitsbijdrage (tijdig betalen)**
- **Cursus data in 2017**
- **Publiekscampagne 2017**
- **Taxistandplaatsen Centraal Station**
- **Brabanthallen en Maaspoort**
- **Uit de Klankbordgroep**
- **Wijziging openingstijden Taxiloket 2017**
- **Aan / afmelden voor de nieuwsbrief**
- **Volg SBK op Facebook**

Klachtenprocedure/ sanctiereglement

Een van de pijlers van het taxi kwaliteitsbeleid is klachtenafhandeling van chauffeurs over chauffeurs. SBK zet zich in voor een zorgvuldige afhandeling van klachten van gecertificeerde taxichauffeurs over andere gecertificeerde taxichauffeurs. De klachten worden behandeld in een zitting van de ‘Kleine commissie klachten en sancties’. Alle gemelde klachten worden geregistreerd en behandeld. Indien sprake is van (ernstige) strafbare feiten (Wetboek van strafrecht) kan de commissie de klacht niet in behandeling nemen, maar kan aangifte gedaan worden bij de politie. De ‘Kleine commissie’ bestaat uit Ron van Hamond en Doede Talma. Het sanctiereglement is besproken in de bestuursvergadering van SBK, met de klankbordgroep en ligt momenteel ter vaststelling bij de gemeente. De essentie van de concept klachtenregeling is op hoofdlijnen toegelicht tijdens de informatiebijeenkomst van eind 2016. SBK wilt nogmaals benadrukken dat wanneer gecertificeerde chauffeurs klachten hebben dit dienen te melden via <https://www.sbktaxi.nl/klachten>. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Indien klanten klachten hebben (over zowel gecertificeerde- als niet gecertificeerde chauffeurs) kunt u hen doorverwijzen naar www.taxiklacht.nl.

Sanctiereglement

Het sanctiereglement is bijna klaar. Op hoofdlijnen hangt de opgelegde sanctie af van twee zaken. De ernst/zwaarte van de overtreding en het aantal overtredingen. Als het reglement is vastgesteld wordt u hierover geïnformeerd. Daarnaast wordt bij de informatiebijeenkomst van 10 april het reglement toegelicht. Asociaal, oncollegiaal en onfatsoenlijk gedrag naar klanten en collega chauffeurs zal niet getolereerd worden.

Carnaval 2017

Carnaval begint dit jaar officieel op zondag 27 februari. De gemeente zal streng toezien op de aanwezigheid van het BTX keurmerkcertificaat. Dit om taxi chauffeurs zonder BTX keurmerkcertificaat te weren. Stadstoezicht heeft afgelopen dinsdagavond 21/2 gezamenlijk met de politie een integrale taxi controle uitgevoerd. Een artikel over taxi en carnaval is verschenen op 14 februari in het Brabants Dagblad (opgenomen in de bijlage). Zie ook <http://www.taxipro.nl/straattaxi/2017/02/08/zonder-keurmerk-grote-kans-op-boete-tijdens-carnaval/>

Mysteryguest Onderzoek

Het Mysteryguest Onderzoek is weer in volle gang. In het eerste kwartaal worden 25 Mysterygustritten uitgevoerd om na te gaan of de kwaliteitseisen uit het Normen en Waarden protocol worden nageleefd. Deze onderdelen hebben bijvoorbeeld betrekking op de standplaats/taxi keuze, bejegening, betaling en de taxirit zelf. Slechte resultaten van deze ritten zullen na inwerkingtreding van het sanctiereglement kunnen leiden tot het opleggen van sancties. Bij de informatiebijeenkomst van 10 april worden de resultaten wederom gepresenteerd.

BTX Vergunningen

In de huidige taxiverordening is bepaald dat vergunningen vervallen op 1 januari van elk kalenderjaar. Dat betekent dat alle verstrekte BTX-vergunningen begin 2017 verlengd moesten worden. De gemeente en SBK

hebben hiervoor een soepele en zorgvuldige werkafsprake gemaakt. SBK zal in opdracht (mandaat) van de gemeente de BTx-vergunningen verlenen, versturen en de kosten namens de gemeente incasseren. De gemeentelijke legeskosten zijn 11,20 euro. Het BTx-keurmerkcertificaat is 5 jaar geldig. Het certificaat Levensreddend handelen heeft een wettelijke geldigheidsduur van 2 jaar (eind 2017 verloopt de geldigheidstermijn veel dan die certificaten levensreddend handelen).

Verplichte Gastvrijheidsmodule

De verplichte gastvrijheidsmodule wordt momenteel uitgewerkt door SBK. Het bestuur van SBK heeft besloten om de verplichting te stellen op een keer per twee jaar. U wordt over dit onderwerp geïnformeerd tijdens de informatiebijeenkomst van 10 april 2017. Het zal de vorm krijgen van een interactieve workshop onder leiding van een trainer uit de hospitality branche.

Tijdige Betaling van Kwaliteitsbijdrage

De facturen voor de maandelijkse kwaliteitsbijdrage worden elk kwartaal verstuurd. In 2017 bedraagt de maandelijkse bijdrage € 20 euro per maand. SBK wil met klem aandacht vragen voor de **tijdige betaling** van deze facturen. In de praktijk blijkt dat veel chauffeurs erg laat, dan wel geen kwaliteitsbijdrage betalen. Dat is erg vervelend omdat dit veel tijd en kosten met zich meebrengt en de exploitatie van SBK in gevaar kan brengen. De kwartaalbijdrage kan ook betaald worden per pin bij het taxiloket op vrijdagen. Besloten is om bij de 1^e herinnering (na 4 weken) €10 administratiekosten per factuur in rekening te brengen bij wanbetalers. De kosten van de 2^e herinnering (na twee weken) bedragen eveneens €10 (totaal 20 euro). Als er na 3 herinneringen (weer vier weken) nog niet is betaald, wordt de desbetreffende wanbetaler uitgeschreven. Het BTx-keurmerk is dan niet meer geldig en dient te worden ingeleverd. De gemeente zal hierover worden geïnformeerd. Intrekking van BTx betekent niet meer rijden op de opstapmarkt in Den Bosch.

Als een uitgeschreven chauffeur straattaxivervoer in 's-Hertogenbosch wil aanbieden, dient weer opnieuw het inschrijfgeld (van €25) betaald te worden en voldaan te worden aan de kwaliteitseisen.

Let op! De slechte betalingsmoraal brengt de exploitatie van SBK in gevaar.

Wijziging van bedrijfsvorm kan alleen bij het taxiloket (met kopie uittreksel KvK). Uitdrukkelijk verzoek is om niet onnodig van bedrijfsvorm te wisselen. Dat legt te veel druk op de administratie van SBK. Als vaker dan 1 keer per jaar van bedrijfsvorm gewisseld wordt, is SBK genoodzaakt hiervoor €20 administratiekosten in rekening te brengen. Mochten persoonsgegevens veranderen, geef deze a.u.b. tijdig door via info@sbktaxi.nl.

Cursus data in 2017

De straat taxichauffeurs mogen alleen in de opstapmarkt in 's-Hertogenbosch rijden indien in bezit van het BTx-keurmerk. Om het BTx-keurmerk te behalen moeten de volgende examens en cursussen worden bijgewoond of

afgelegd: Levensreddend handelen, Schriftelijke toets Stad- en stratenkennis, Cursus GiVW en mondeling examen GiVW. Tevens moet het Normen en Waarden protocol worden ondertekend. Data en locaties worden bepaald in overleg met trainers en ingeschreven taxi chauffeurs. In het vierde kwartaal van 2017 verlopen veel certificaten Levensreddend handelen. Hou daar vast rekening mee.

Publiekscampagne 2017

SBK bestaat bijna twee jaar, en het aantal van 200 gecertificeerde chauffeurs nadert snel. BTx flyers zijn verspreid onder de horeca, hotels etc. De flyers zijn ook nog volop verkrijgbaar bij het taxiloket om te gebruiken in de taxi voor uw (potentiele) klanten. Er is in 2015 en 2016 veel aandacht geweest in de diverse media over het keurmerk. Al geruime tijd zijn ook stadsplattegronden (JB2016) beschikbaar bij het taxiloket. Er liggen voor iedereen exemplaren klaar voor klanten en gasten in uw taxi. De publiekscampagne wordt momenteel uitgewerkt. Uitgangspunt is om de gecertificeerde taxichauffeurs hierbij zelf zoveel mogelijk te betrekken. SBK heeft een werkafpraak gemaakt met Avans Hogeschool (Avans Innovative Studio) dat dit onderwerp aandacht krijgt van een groep studenten in het tweede kwartaal van 2017. Dit zal ook de nodige positieve media aandacht opleveren. Heeft u ideeën en/of opmerkingen voor de publiekscampagne? Stuur dan een mail of bel ons.

Aangepaste Taxistandplaatsen Centraal Station (proef)

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft voor een proefperiode van 6 maanden de inrichting van de taxistandplaatsen aangepast bij het Centraal Station. De eerste taxistandplaats is momenteel ter hoogte van de uitgang van de roltrap. De elektrische laadpalen zijn weggehaald. Eind mei wordt de nieuwe inrichting geëvalueerd. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar een verbetering in het gedrag van taxichauffeurs. Ook de gehele verkeerssituatie (bijvoorbeeld hinder door over verkeer) wordt meegenomen in de evaluatie. Deze aanpassing is het eerste tastbare resultaat van de samenwerking binnen de klankbordgroep. Uw opmerkingen/suggesties kunt u mailen aan klankbordgroep@sbktaxi.nl

Samenwerking met de Brabanthallen en Maaspoort

SBK heeft met de Brabanthallen en de Maaspoort intensief overleg gehad. Beide organisaties staan positief tegenover samenwerking en willen zich inzetten voor kwalitatief goed taxivervoer. De klankbordgroep is hierbij betrokken. Echter vooralsnog heeft dit helaas geen resultaten opgeleverd.

Uit de klankbordgroep

De klankbordgroep focust zich met name op de volgende 3 portefeuilles: infrastructuur, handhaving en inhoud keurmerk. Mocht u vragen en/of suggesties over zaken met betrekking tot deze portefeuilles, dan kunt u bij ons terecht via info@sbktaxi.nl en/of de leden van de klankbordgroep. Dinsdag 21 februari 2017 is er weer een vergadering geweest. De leden van de klankbordgroep doen dit op vrijwillige basis en zonder vergoeding.

Informatiebijeenkomsten en jaarvergadering SBK 2017

De 1^e Informatiebijeenkomst van 2017 vindt in het Movenpick hotel plaats op 10 april (zie uitnodiging), (avond) de jaarvergadering van SBK in het stadhuis van de gemeente 's-Hertogenbosch op 28 juni (avond) en de 2^e informatiebijeenkomst in oktober/ november 2017 (avond).

Ontsluiting keurmerkchauffeurs op 's-H (www.bezoekdenbosch.nl)

De website van SBK is als verwijzing opgenomen op het bezoekersplatform van de stad.

Overig nieuws

Gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de gemeente. Voorwerpen die niet legaal zijn, kunnen worden afgegeven bij de politie.

Uitschrijvingen: Bij reguliere her inschrijving wordt €12,50 administratiekosten gerekend.

Wijziging openingstijden Taxiloket 2017

Het taxiloket is elke vrijdag geopend van 13.00 – 17.00. Tijdens schoolvakanties is het loket gesloten.

U kunt bij het loket terecht om u in of uit te schrijven, om informatie te verkrijgen, pinbetalingen te doen of het keurmerk op te halen. De locatie van het Taxiloket is het Mövenpick Hotel te 's-Hertogenbosch (Pettelaarpark 90). U kunt de eerste drie uur gratis parkeren.

Aan / afmelden voor de nieuwsbrief

Aanmelden:

Ontvangt u nog geen nieuwsbrief en u wilt deze wel graag ontvangen? Mail uw naam en e-mailadres naar info@sbktaxi.nl om jezelf aan te melden voor de e-nieuwsbrief.

Afmelden:

Ontvangt u de nieuwsbrief maar u wilt deze niet meer ontvangen? Meldt u dan af door een email te sturen naar info@sbktaxi.nl met daarin de vermelding van uw naam en uw e-mailadres.

De (oude) nieuwsbrieven zijn ook te raadplegen op www.sbktaxi.nl. De volgende nieuwsbrief verschijnt in mei.

Bereikbaarheid SBK

Mobiel nr.: 0623242010, Postbus 1456, 5200 BM 's-Hertogenbosch

Volg ons op Facebook

Like onze pagina Stichting Bossche Kwaliteitstaxi SBK op Facebook om ons te volgen en als eerste het laatste nieuws te ontvangen. Kijk ook regelmatig op www.sbktaxi.nl