

# 8<sup>e</sup> TaxiNieuwsbrief

Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK)

13 oktober 2016



## KWALITEITS TAXI 's-HERTOGENBOSCH

Dit is de 8e nieuwsbrief van de Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK). Deze nieuwsbrief wordt periodiek verstuurd aan alle belanghebbenden en geïnteresseerden en is tevens te raadplegen op [www.sbktaxi.nl](http://www.sbktaxi.nl).

### **In de nieuwsbrief van oktober 2016:**

- **Klachten van chauffeurs**
- **Mystery guest onderzoek**
- **Kwaliteitsbijdrage**
- **Cursusdata in 2016**
- **Publiekscampagne**
- **Taxistandplaatsen Centraal Station**
- **Brabanthallen en Maaspoort**
- **Uit de Klankbordgroep/ ILT/ KNV**
- **Verslag jaarvergadering SBK 22 juni 2016**
- **Verlenging BTx-vergunning**
- **Informatiebijeenkomst 12 december 2016**
- **Bezetting Taxiloket 4<sup>e</sup> kwartaal 2016**
- **Aan / afmelden voor de nieuwsbrief**

## **Klachten van 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 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” zal bestaan uit Ron van Hamond en Doede Talma. Het sanctieprotocol is in ontwikkeling.

Op 19 juli vond de informele klachtenbehandeling van enkele klachten plaats waarbij zowel de klagende partij als de beklaagde partij de kans kregen hun kant van het verhaal te verstellen.

Een klacht was bijvoorbeeld dat een chauffeur klanten heeft geronseld en daar op werd gewezen door andere chauffeurs. Echter was deze manier van de chauffeurs niet gewenst (wegens het klemrijden van de beklaagde chauffeur). SBK wilt nogmaals benadrukken dat wanneer gecertificeerde chauffeurs klachten hebben dit dienen te melden via <https://www.sbktaxi.nl/klachten>.

De tweede klacht ging over het weigeren van een hond in de taxi. In beginsel mag een vieze hond geweigerd worden door de chauffeur met uitzondering van blindengeleidenhonden. Bij deze klacht werd een korte rit geweigerd met de hond als excuus. Uiteraard is dit niet bedoeling.

De derde klacht werd ingediend door Stadstoezicht. SBK en de klachtencommissie zijn niet bevoegd klachten te bespreken die van strafrechtelijke aard zijn en kon deze klacht daarom niet in behandeling nemen.

## **Mystery guest onderzoek**

Zoals in de jaarvergadering van 22 juni jongstleden aan bod kwam, is het Mystery guest Onderzoek in volle gang. Zo worden in 2016 circa 100 Mystery guest ritten uitgevoerd om na te gaan of de eisen uit het Normen en Waarden protocol worden nageleefd. De kwaliteit van het straattaxivervoer in 's-Hertogenbosch wordt ten slotte in kaart gebracht door Mystery guests die het taxivervoer op meerdere onderdelen testen. Deze onderdelen hebben bijvoorbeeld betrekking op de standplaats/taxi keuze, bejegening, betaling en de taxirit zelf. Onder andere op het onderdeel Betaling valt nog veel winst te behalen. 12 december 2016 zullen wederom de resultaten van het meest actuele onderzoek worden toegelicht.

## **Kwaliteitsbijdrage**

De kwartaalfacturen voor de maandelijkse kwaliteitsbijdrage zijn recent verstuurd. Voor 2016 bedraagt de maandelijkse bijdrage € 12,50 per maand. 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 (en sommige zelfs geen) kwaliteitsbijdrage betalen. Dat is erg vervelend omdat dit

veel tijd en kosten met zich meebrengt om achter aan te gaan en de exploitatie van SBK in gevaar kan brengen. De kwartaalbijdrage kan ook betaald worden per pin bij het taxiloket op vrijdagen. Vandaar dat besloten is om € 10,00 administratiekosten per factuur in rekening te brengen bij wanbetalers. Mochten er bedrijfsgegevens veranderen, deze dan graag doorgeven via [info@sbktaxi.nl](mailto:info@sbktaxi.nl). Wijziging van bedrijfsvorm kan alleen bij het taxiloket (met kopie uittreksel KvK). Uitdrukkelijk verzoek is om niet aan de lopende band van bedrijfsvorm te wisselen. Dat legt veel druk op de administratie van SBK. Als vaker dan 1 keer per jaar van bedrijfsvorm gewisseld wordt is SBK genoodzaakt hiervoor € 20,00 administratiekosten te factureren.

### **Cursusdata in 2016**

De straat taxichauffeurs mogen alleen in 's-Hertogenbosch rijden met het BTx-keurmerk uitgegeven door de gemeente en SBK. 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 normen en waarden protocol worden ondertekend. Data en locaties worden bepaald in overleg met trainers en nieuwe ingeschreven taxi chauffeurs.

### **Publiekscampagne (najaar 2016)**

De flyers zijn verspreid onder de horeca, de hotels etc. De flyers zijn ook nog volop verkrijgbaar bij het Taxiloket om te gebruiken in de taxi voor uw klanten. Er is in 2015/ 2016 veel aandacht geweest in de diverse media over het keurmerk. Al een tijdje zijn ook stadsplattegronden (JB2016) beschikbaar bij het Taxiloket. Er liggen voor iedereen exemplaren klaar voor klanten/gasten in de taxi. Een publiekscampagne is in de maak. U wordt hierover z.s.m. geïnformeerd. Uitgangspunt is om de gecertificeerde taxi chauffeurs hierbij zelf zoveel mogelijk te betrekken.

### **Taxistandplaatsen Centraal station**

De gemeente 's-Hertogenbosch gaat in de tweede helft van oktober voor een proefperiode van 6 maanden de inrichting van de taxistandplaatsen aanpassen bij het Centraal Station. De eerste taxistandplaats komt ter hoogte van de uitgang van de roltrap. De elektrische laadpalen zijn weggehaald. Er blijft ruimte voor 5 taxi's. Na een half jaar zal de proef geëvalueerd worden. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar een verbetering in het gedrag van taxichauffeurs. Ook de gehele verkeerssituatie (bijvoorbeeld hinder door overig verkeer) wordt meegenomen in de evaluatie. Deze aanpassing is het eerste tastbare resultaat van de samenwerking binnen de klankbordgroep. Foto's van de vernieuwde taxistandplaatsen worden t.z.t. op de website van SBK geplaatst.

## **Brabanthallen en Maaspoort**

SBK heeft contact opgenomen met de Brabanthallen en sport en evenementenhal de Maaspoort. Beide organisaties staan open voor samenwerking en willen zich inzetten voor kwalitatief goed taxivervoer. Hoe dat ingevuld wordt is onderwerp van gesprek. Wordt vervolgd.

## **Uit de Klankbordgroep**

De leden van de klankbordgroep zijn voorgesteld op de jaarvergadering van SBK afgelopen 22 juni. De klankbordgroep focust zich met name op de volgende 3 portefeuilles: infrastructuur, handhaving en inhoud keurmerk. Namen van de leden worden op de website geplaatst.

Afgelopen keer is de aankomende publiekscampagne, de taxistandplaatsen op het centraal station, de Brabanthallen en de tijdelijke standplaatsen op de Parade besproken. Mocht u vragen en/of suggesties over zaken met betrekking tot deze portefeuilles, dan kunt u bij ons terecht via [info@sbktaxi.nl](mailto:info@sbktaxi.nl) en/of [klankbordgroep@sbktaxi.nl](mailto:klankbordgroep@sbktaxi.nl) en/of de leden van de klankbordgroep. 21 december is de vierde vergadering van de klankbordgroep (in de huidige samenstelling) van 2016.

## **Uit het Bestuur van SBK**

Bij de bestuursvergaderingen worden alle zaken met betrekking tot de stichting onder de loep genomen. Zo werd onder andere teruggeblikt op de financiële situatie van SBK, de stand van zaken met betrekking tot het Mysteryguest Onderzoek en de publiekscampagne van het keurmerk. Daarnaast was een belangrijk onderdeel het vorm geven aan het sanctieprotocol en hoe de stichting met klachten omgaat. Er wordt momenteel onderzocht welke (juridische) middelen de stichting tot haar beschikking heeft om sancties op te leggen. De volgende bestuursvergadering vindt plaats op 15 november 2016.

## **Verslag jaarvergadering SBK 22 juni 2016**

De eerste jaarvergadering van SBK heeft plaatsgevonden op woensdag 22 juni j.l. in het Mövenpick Hotel. Bij deze vergadering werd teruggeblikt op het eerste jaar van de stichting. Ondermeer is gesproken over de financiële situatie van de stichting, toezicht en handhaving en de klankbordgroep is voorgesteld. Het verslag van deze vergadering is terug te vinden op [www.SBKtaxi.nl](http://www.SBKtaxi.nl).

## **Nieuws van ILT en Politie**

Een speciale actie van ILT en de politie heeft boetes opgeleverd voor verschillende illegale taxi's (snorders).

## **Nieuws van KNV/ Taxipro**

KNV heeft een website gelanceerd, [www.taxiregels.nl](http://www.taxiregels.nl)

12 en 13 oktober heeft de taxi expo plaats gevonden. [www.taxipro.nl](http://www.taxipro.nl)

## **Verlenging BTx-vergunning**

Het gros van de BTx-vergunningen is begin 2016 verleend (in mandaat van de gemeente, door SBK). De geldigheidsduur is 1 jaar. Dat betekent dat begin 2017 de vergunningen opnieuw verleend/ verlengd moeten worden. SBK is in overleg met de gemeente om hiervoor een soepele (maar wel zorgvuldige en juridisch correcte) werkwijze te vinden. U wordt hierover z.s.m. geïnformeerd.

## **Informatiebijeenkomst 12 december 2016**

Maandagavond 12 december 2016 vindt de 2<sup>e</sup> informatiebijeenkomst van SBK plaats in het Mövenpick Hotel (19.30 – 21.30 uur). Op de informatiebijeenkomsten zijn niet alleen de gecertificeerde chauffeurs, maar ook andere geïnteresseerden van harte welkom. Onderwerpen zijn o.a. Herkenbaarheid voertuig, IL&T en de uitkomsten van het Mystery guest onderzoek. De gecertificeerde chauffeurs krijgen een uitnodiging per email.

## **Bezetting Taxiloket 4<sup>e</sup> kwartaal 2016**

Het taxiloket is het gehele 4<sup>e</sup> kwartaal van 2016 op vrijdagen geopend van 10:00-16:00 uur. U kunt hier terecht om u in of uit te schrijven, om informatie te verkrijgen, pinbetalingen te doen of het keurmerk op te halen en om flyers 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](mailto: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](mailto:info@sbktaxi.nl) met daarin de vermelding van uw naam en uw e-mailadres.

De vorige nieuwsbrieven zijn te raadplegen op [www.sbktaxi.nl](http://www.sbktaxi.nl)

## **Bereikbaarheid SBK**

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

## **Volgende nieuwsbrief**

De volgende nieuwsbrief verschijnt tussen medio en eind november.

**Kijk ook op [www.sbktaxi.nl](http://www.sbktaxi.nl), Twitter en Facebook voor de laatste informatie over het Bossche Taxikeurmerk. 'Like' onze pagina op Facebook.**