

# **9<sup>e</sup> Nieuwsbrief**

Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK)

9 december 2016



## **KWALITEITS TAXI** **'s-HERTOGENBOSCH**

### **In het kort**

Dit is de 9e nieuwsbrief van de Stichting Bossche Kwaliteitstaxi (SBK). Deze nieuwsbrief wordt periodiek verstuurd aan alle belanghebbenden.

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

- **Stand van zaken klachtenprocedure**
- **Informatiebijeenkomst 12 december 2016**
- **Mysteryguest Onderzoek**
- **Vergunningen BTx/ verplichte gastvrijheidsmodule**
- **Kwaliteitsbijdrage**
- **Cursus data in 2016**
- **Publiekscampagne 2017**
- **Taxistandplaatsen Centraal Station**
- **Brabanthallen en Maaspoort**
- **Uit de Klankbordgroep**
- **Wijziging openingstijden Taxiloket 2017**
- **Aan / afmelden voor de nieuwsbrief**
- **Volg ons op Facebook**

## **Stand van zaken klachtenprocedure**

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’ bestaat uit Ron Hamond en Doede Talma. Het sanctieprotocol is in ontwikkeling, een eerste versie is besproken in de bestuursvergadering van SBK (15 november j.l.). Volgende versie wordt besproken met de klankbordgroep. De concept klachtenregeling zal op hoofdlijnen worden toegelicht tijdens de informatiebijeenkomst van 12 december. SBK wilt nogmaals benadrukken dat wanneer gecertificeerde chauffeurs klachten hebben dit dienen te melden via <https://www.sbktaxi.nl/klachten>.

Indien klanten klachten hebben (over zowel gecertificeerde- als niet gecertificeerde chauffeurs) kunt u hen doorverwijzen naar [www.taxiklacht.nl](http://www.taxiklacht.nl). Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

## **Informatiebijeenkomst 12 december**

12 december is de 3<sup>e</sup> informatiebijeenkomst van SBK in het Movenpick Hotel 's-Hertogenbosch (zie website, facebook en eerder verstuurde uitnodiging per mail). Start is om 19.30 uur. Inloop vanaf 19.30 uur met koffie / thee.

## **Mysteryguest Onderzoek**

Het Mysteryguest Onderzoek is in volle gang. Zo worden in 2016 meer dan 50 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**. Bij de informatiebijeenkomst van 12 december worden de resultaten gepresenteerd.

## **Vergunningen BTx**

In de taxiverordening is bepaald dat vergunningen vervallen op 1 januari van elk kalenderjaar. Dat betekent dat alle verstrekte BTx-vergunningen binnenkort verlengd moeten worden. Gemeente en SBK zijn in overleg om te kijken hoe dit zo soepel en zorgvuldig mogelijk uitgevoerd kan worden. U wordt hierover per mail geïnformeerd. De gemeentelijke legeskosten zijn 11 euro gebleven. Het BTx-keurmerkcertificaat is 5 jaar geldig. Het certificaat Levensreddend handelen heeft een wettelijke geldigheidsduur van 2 jaar. Meeste van die laatste certificaten verlopen eind 2017.

## **Verplichte Gastvrijheidsmodule**

De verplichte jaarlijkse gastvrijheidsmodule wordt uitgewerkt door SBK. U wordt hierover verder geïnformeerd in het eerste kwartaal van 2017.

## **Kwaliteitsbijdrage**

De facturen voor de maandelijkse kwaliteitsbijdrage worden elk kwartaal verstuurd. Voor 2016 bedraagt de maandelijkse bijdrage € 12,50 per maand. In 2017 bedraagt de maandelijkse bijdrage € 20 euro per maand. SBK wil 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<sup>e</sup> herinnering (na 4 weken) administratiekosten per factuur in rekening te brengen bij wanbetalers. Ook worden er na 2<sup>e</sup> herinnering (na twee weken) kosten in rekening gebracht. 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. Als een uitgeschreven chauffeur straattaxivervoer in 's-Hertogenbosch wil aanbieden, dient weer opnieuw het inschrijfgeld en een administratieve boete betaald te worden en voldaan te worden aan de eisen/ normen en waarden.

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 administratiekosten in rekening te brengen.

Mochten persoonsgegevens veranderen, geef deze a.u.b. tijdig door via de mail aan [info@sbktaxi.nl](mailto:info@sbktaxi.nl). Voor TX keur bedrijven die meer dan 10 chauffeurs inschrijven wordt een aparte regeling getroffen. Die zal worden toegelicht tijdens de informatiebijeenkomst.

## **Cursus data in 2016**

De straat taxichauffeurs mogen alleen in 's-Hertogenbosch rijden inzien 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 examens GiVW. Tevens moet het Normen en Waarden protocol worden ondertekend. Data en locaties worden bepaald in overleg met trainers en ingeschreven taxi chauffeurs.

## **Publiekscampagne 2016/ 2017**

De 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 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 publieks-campagne wordt momenteel uitgewerkt. Uitgangspunt is om de gecertificeerde taxichauffeurs hierbij zelf zoveel mogelijk te betrekken. Ambitie is om deze campagne z.s.m. te laten starten.

## **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 (vanaf september). De eerste taxistandplaats is momenteel ter hoogte van de uitgang van de roltrap. De elektrische laadpalen zijn weggehaald en er is ruimte voor 5 taxi's. Na een half jaar wordt de nieuwe inrichting door de gemeente geëvalueerd. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar een verbetering in het gedrag van taxichauffeurs (niet doorverwijzen, weigeren korte ritten, onderling gedrag, klantbejegening etc.). 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. Een foto van de vernieuwde taxistandplaatsen is te zien op de website en op onze Facebook pagina. Uw opmerkingen/ suggesties kunt u mailen aan [klankbordgroep@sbktaxi.nl](mailto:klankbordgroep@sbktaxi.nl)

## **Samenwerking met Brabanthallen en Maaspoort**

SBK heeft met de Brabanthallen en de Maaspoort meerdere malen contact gehad. Beide organisaties staan positief tegenover samenwerking en willen zich inzetten voor kwalitatief goed taxivervoer). De klankbordgroep is hierbij betrokken. U wordt z.s.m. hieromtrent geïnformeerd als er nieuws is.

## **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](mailto:info@sbktaxi.nl) en/of de leden van de klankbordgroep. 21 december is er weer een vergadering gepland. De leden van de klankbordgroep doen dit op vrijwillige basis en zonder vergoeding.

## **Wijziging openingstijden Taxiloket 2017**

Het taxiloket is vanaf vrijdag 13 januari 2017 geopend van 13.00 – 17.00. Tevens is het loket gesloten op vrijdag 30 december 2016 en vrijdag 6 januari 2017 (altijd tijdens schoolvakanties Zuid NL).

U kunt bij het loket terecht om u in 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](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 (oude) nieuwsbrieven zijn ook te raadplegen op [www.sbktaxi.nl](http://www.sbktaxi.nl)

De volgende nieuwsbrief verschijnt begin februari 2017.

### **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 op [www.sbktaxi.nl](http://www.sbktaxi.nl) en Twitter voor meer informatie over het Bossche Taxikeurmerk.**