

De Rotterdamse Taxi Aanpak

Betrouwbaar en betaalbaar



**Gemeente
Rotterdam**

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Maatregel 1 – Intensiever handhaven	7
Maatregel 2 – Rotterdams taximeldpunt	8
Maatregel 3 – Bewustwording hoge ritprijzen	10
Maatregel 4 – Vergroten van verantwoordelijkheid van chauffeurs en TTO-voorzitters	12
Tijdslijn	15



Inleiding

Rotterdam vindt goed taxivervoer in de stad belangrijk. En we vinden het belangrijk dat elke taxichauffeur zich gedraagt als ambassadeur van onze stad. Dit betekent dat elke klant zich veilig voelt, taxichauffeurs zich aan de verkeersregels houden en eerlijke ritprijzen berekenen.

Binnen het aanbod aan taxivervoer is een belangrijk onderscheid te maken tussen de opstap- en bestelmarkt. Iemand die een taxi aanhoudt in de stad of vanaf een taxistandplaats in een taxi stapt, maakt gebruik van de diensten van de opstapmarkt. Wie vooraf een taxi bestelt, bijvoorbeeld via de telefoon of een app, maakt gebruik van de diensten van de bestelmarkt. De gemeente Rotterdam kan enkel beleid maken voor de opstapmarkt. Dit document gaat dus alleen over de Rotterdamse opstapmarkt.

In de afgelopen periode kreeg de gemeente signalen over de kwaliteit van het taxivervoer. Deze signalen gingen over de verkeersveiligheid, oneerlijke ritprijzen en asociaal gedrag op taxistandplaatsen. Daarom is in de zomer van 2023 een mystery guest onderzoek op de taximarkt uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek bevestigen de signalen over de kwaliteit van het aangeboden taxivervoer vanaf standplaatsen.

Met de Rotterdamse Taxi Aanpak (RTA) willen we de kwaliteit van het taxivervoer herstellen. Elke bezoeker en inwoner van Rotterdam heeft namelijk recht op veilig en integer taxivervoer vanaf de taxistandplaatsen. Hoewel verkeersveiligheid een belangrijk onderwerp is en taxichauffeurs zich vanzelfsprekend ook aan verkeersregels moeten houden, is verkeersveiligheid geen onderdeel van de RTA. Dit thema valt binnen de bestaande verkeersveiligheidsaanpak van de gemeente Rotterdam.

De resultaten van het mystery guest onderzoek uit 2023 tonen onder andere aan dat overdag 83% van de chauffeurs op de meter rijdt. In de nacht is dat slechts 17%. De betaalde ritprijs ligt overdag 13% boven de inschatting en in de nacht zelfs 69% boven de inschatting. Zo werd voor een rit van de Coolingsingel naar Centraal Station in de nacht € 40 gerekend terwijl dit € 8 had moeten kosten. En voor een rit tussen de Coolingsingel en Capelsebrug moest in plaats van € 26 een bedrag van € 50



worden afgerekend. Het onderzoek toont aan dat een deel van de taxichauffeurs in Rotterdam verantwoordelijk is voor deze lage kwaliteit in het taxivervoer. De focus van de RTA ligt dan ook op het aanpakken van deze groep chauffeurs. Daarbij moet worden opgemerkt dat het onderzoek ook aantoont dat er een groep taxichauffeurs is, die kwaliteit wel hoog in het vaandel heeft staan. Onder andere door ritten op de meter aan te bieden en de verkeersveiligheid in acht te nemen.

Om de kwaliteit te verbeteren willen we ons in de RTA richten op consumenten, de taxichauffeurs die een negatieve invloed hebben op de kwaliteit en eigenaren van de Toegelaten Taxi Organisatie (TTO). Dit vertaalt zich in de volgende doelen:

- Taxichauffeurs gedragen zich als ambassadeur van de stad en garanderen op deze wijze taxivervoer van hoge kwaliteit.
- Het taxivervoer vanaf taxistandplaatsen is veilig en betrouwbaar:
 - Iedere taxichauffeur hanteert eerlijke ritprijzen;
 - Taxichauffeurs gebruiken de taximeter waardoor duidelijkheid over ritprijzen gegarandeerd is.
- De consument is zich bewust van zijn rechten bij gebruik van een taxi vanaf een taxistandplaats.
- Door lokale regelgeving aan te passen, kan intensiever worden gehandhaafd. Zowel taxichauffeurs als TTO-eigenaren moeten voldoen aan de eisen die in hun vergunning worden gesteld.
- De gemeente Rotterdam controleert de taximarkt intensiever.
- Het is tijd om de regels in de taximarkt aan te scherpen en in te grijpen. Dit doet de gemeente met de RTA. We gaan:
 1. Intensiever handhaven;
 2. De vindbaarheid van informatiepagina & het klachtenmeldpunt verbeteren;
 3. Consumenten bewuster maken van hun rechten;
 4. De verantwoordelijkheid van taxichauffeurs en TTO-voorzitters vergroten.

Het doel is om deze maatregelen in 2024 in te voeren. Om de effectiviteit en het succes van de aanpak te meten, voeren we evaluaties uit door middel van een

doorlopend mystery guest onderzoek. Om de effecten van de RTA te analyseren, gebruiken we vier kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). Dat zijn:

- het gebruik van de officiële meter door taxichauffeurs;
- de betaalde ritprijs in vergelijking met de ingeschatte ritprijs volgens het maximumtarief;
- monitoren en beoordelen van het aantal binnengekomen klachten per TTO op kwaliteit en snelheid van afhandeling;
- het aantal bezoekers van de gemeentelijke informatiepagina.

Het doel is om in 2024 de eerste effecten van de voorgestelde maatregelen terug te zien in deze KPI's. Dat wil zeggen dat het gebruik van de meter in de nacht minstens 70% moet zijn en de betaalde ritprijs in de nacht maximaal 20% meer dan de inschatting mag zijn.

In dit document worden de maatregelen verder toegelicht.



Maatregel 1 – Intensiever handhaven

Huidige stand van zaken

De gemeente Rotterdam zet nu gespecialiseerde taxihandhavers in om taxichauffeurs te controleren. De nadruk van deze controles ligt bij taxichauffeurs die aangesloten zijn bij een Toegelaten Taxi Organisatie. Zij moeten zich aan het Uitvoeringsbesluit Taxiverordening Rotterdam 2013 houden. Door de inzet van handhavers te intensiveren, ondersteunen we de bestrijding van de huidige misstanden in de Rotterdamse taximarkt.

Taxihandhaving vindt nu om het weekend plaats, vooral in de nachtelijke rondes tot 6.00 uur 's ochtends. Daarnaast zijn er ook gerichte acties:

- Maandelijks controles samen met de aangewezen taxihandhavingsinstantie van de rijksoverheid, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Deze acties worden vaak afgelast door capaciteitstekorten bij de ILT. In de bevoegdheden rond controles zijn er namelijk verschillen tussen het ILT en de gemeente. De gemeentelijke handhavers controleren op:
 1. Geldige chauffeurskaart;
 2. Zichtbaarheid tarievenkaart;
 3. RTX-vergunning;
 4. Meer personen vervoeren dan toegestaan;
 5. Taxiregistratie kentekenregister.

De bevoegdheden van de ILT gaan verder en de controles omvatten onder meer:

1. Aanwezigheid in de taxi van een geactiveerde en goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT);
 2. Gebruik van de BCT door de chauffeur;
 3. Naleving arbeids- en rusttijden door de chauffeur;
 4. Aanwezigheid en gebruik van een geldige chauffeurskaart;
 5. Aanwezigheid in de taxi van een origineel kentekenbewijs/card;
 6. Aanwezigheid in de taxi van keuringsbewijs taxameter;
 7. Aanwezigheid in de taxi van een gekeurde taxameter;
 8. Aanwezigheid in de taxi van een printer.
- Maandelijks eigen controles samen met Koninklijke Marechaussee bij Rotterdam The Hague Airport.

Wat gaan we doen?

Het komende jaar zullen we vaker optredend te zien zijn, zowel voor taxichauffeurs als voor consumenten. Dit doen we door in het weekend onze taxihandhavers dedicated in te zetten voor taxiconroles. Dit betekent dat taxihandhavers van 21.00 tot 6.00 uur een groot deel van alle standplaatsen kunnen nalopen en een groter aantal misstanden kunnen verhelpen.

Ook blijven we de gezamenlijke controles met ILT aanjagen, zodat er meer misstanden aangepakt kunnen worden in de taximarkt van Rotterdam. En we gaan het gesprek aan om te verkennen of er mogelijkheden zijn om extra bevoegdheden die nu bij ILT liggen over te dragen aan de gemeente zodat dit kan worden meegenomen bij de eigen controles.

Daarnaast gaan we controleren op de nieuwe maatregelen, zoals de zichtbaarheid van het QR-raamsticker en handhaven bij ingetrokken TTO-vergunningen (zie ook volgend hoofdstuk).

Consumenten zullen de resultaten van deze intensieve aanpak in de loop van 2024 gaan merken.

Maatregel 2 – Rotterdams taximeldpunt

Huidige stand van zaken

Om goed zicht te hebben op de kwaliteit van het aangeboden taxivervoer, is het van groot belang dat consumenten misstanden kunnen melden. Tot 1 januari 2022 kon dit via het landelijk taximeldpunt. Aangezien dit meldpunt sindsdien is opgeheven, heeft de gemeente het toezicht op binnengekomen klachten verloren. Een centraal geregeld meldpunt geeft informatie over en inzicht in het functioneren van een TTO en de kwaliteit van de door hen aangeboden dienstverlening. Daarbij heeft een centraal meldpunt een preventieve werking op het gedrag van chauffeurs. Om deze redenen openen we een Rotterdams taximeldpunt.

Op de website www.rotterdam.nl/taxi worden consumenten voorgelicht over geldende regels in het Rotterdamse straattaxivervoer. Denk hierbij aan tarieven, rechten van de consument en locaties van taxistandplaatsen. Elke TTO heeft een klachtenprotocol waarin omschreven staat hoe klachten worden afgehandeld.

Doel maatregel

Zichtbaarheid van gemeentelijke handhaving en veiligheidsgevoel bij reizigers vergroten door overlast te beperken. Tevens de pakkans vergroten en zo ook de bereidwilligheid van taxichauffeurs om zich aan de gemaakte afspraken te houden.

Wat gaan we doen?

1. Rotterdams taximeldpunt: Op de taxi-informatiepagina is in november 2023 de mogelijkheid toegevoegd om een melding te maken. Elke melding die via [het formulier](#) wordt ingediend, komt binnen bij het taxiloket van de gemeente Rotterdam. Wij registreren en categoriseren de klacht. Hierna nemen we contact op met de betreffende TTO met het verzoek de klacht af te handelen. Na afhandeling van de klacht geeft de TTO een terugkoppeling. Op deze wijze houden we toezicht op de inhoud en afhandeling volgens het klachtenprotocol dat de TTO heeft opgesteld en treden we waar nodig in gesprek met de TTO.
2. QR-code in taxi's: Om de vindbaarheid van het taximeldpunt te vergroten wordt een QR-raamsticker ontwikkeld die verwijst naar het taximeldpunt en de rekentool (zie maatregel 3). Iedere chauffeur wordt verplicht deze sticker

in het taxivoertuig aan weerszijden van de achterbank, zichtbaar op het raam te plaatsen. De sticker wordt in februari 2024 beschikbaar gesteld aan de TTO-houders.

Tijdslijn

Nov 2023	Opening taximeldpunt
Februari 2024	Uitreiken raamstickers aan TTO-houders
Maart 2024	Raamstickers in elke taxi



Maatregel 3 – Bewustwording hoge ritprijzen

Huidige stand van zaken

Een van de zaken die het mystery guest onderzoek heeft aangetoond, is dat veel consumenten - met name in de nacht - te hoge ritprijzen betalen. In augustus 2023 werd 's nachts gemiddeld 69% meer betaald dan het maximumtarief. Dit komt omdat er dan aan het begin van de rit een prijsafspraken gemaakt wordt. Op deze wijze is een chauffeur vrij om de prijs op te drijven en wordt het gebruik van de taxameter - vaak met een smoes - omzeild. De consument heeft in dit geval geen zicht op de vastgestelde maximumtarieven, die een eerlijke indicatie geven van de prijs.

Doel maatregel

- Consument bewust maken van het recht om te eisen dat de chauffeur de taxameter gebruikt, iets dat vaak een voordeliger optie is;
- Consument inzicht geven in de hoogte van een eerlijke ritprijs volgens de wettelijk maximumtarieven;
- Woekerprijzen in de nachten reduceren door klantbewustzijn.

Wat gaan we doen?

Om de doelgroep - met name uitgaanspubliek in de avond- en nachtelijke uren - bewust te maken van haar rechten bij het nemen van een taxi in Rotterdam, zetten we de volgende communicatiemiddelen in:

1. Ontwikkelen van een rekentool schatting 'eerlijke ritprijs'
Consumenten moeten een eerlijke ritprijs snel en eenvoudig kunnen berekenen. Hiervoor wordt een rekentool ontwikkeld die ook gebruiksvriendelijk is op een telefoon. Het scannen van een QR-code opent deze tool. Na het invullen van de reisgegevens, krijgt de consument een prijsindicatie van de ritprijs volgens de door het ministerie van I&W vastgestelde maximumtarieven.
2. Vindbaarheid rekentool:
 - QR-onderborden bij taxistandplaatsen
Bij zes populaire taxistandplaatsen wordt een onderbord met QR-code

geplaatst met de tekst: Wat kost mijn taxirit? Reken het uit op rotterdam.nl/taxi. Door de code te scannen, wordt de consument doorverwezen naar de rekentool waarbij de locatie gekoppeld is aan de QR-code.

De locaties waar zo'n onderbord komt, zijn: Rotterdam Ahoy, Coolingsingel bij Stadhuisplein, CS voorzijde, CS achterzijde, Rodezand en Kruiskade.

- QR-code op verplichte raamsticker in taxi
Op de raamsticker staat een verwijzing naar de rekentool en het taximeldpunt.
- Op social media wordt via een campagne de rekentool onder de aandacht gebracht.

Tijdslijn

Nu – Mei 2024	Ontwikkelen rekentool taxiritprijs
Mei 2024	Rekentool taxiritprijs online
Mei 2024	Plaatsing QR-onderborden 'bereken hier je ritprijs'
	Promoten van rekentool op social media



Maatregel 4 – Vergroten van verantwoordelijkheid van chauffeurs en TTO-voorzitters

Huidige stand van zaken

Het taxivervoer in Rotterdam is geregeld volgens een TTO-stelsel waarbij de TTO-houder een zorgplicht heeft naar zijn leden en verantwoordelijk is voor goed taxivervoer. Wanneer men in Rotterdam taxivervoer wil aanbieden vanaf standplaatsen, moet men als taxichauffeur lid zijn van een TTO, in het bezit zijn van een Rotterdams Taxikeurmerk (RTX) en beschikken over een speciale taxiparkeervergunning. De chauffeur draagt lidmaatschapsgeld af aan de TTO. De RTX-certificering wordt behaald bij een door de gemeente aangewezen externe organisatie. Vervolgens verstrekt de gemeente de taxiparkeervergunning aan de chauffeur. Handhaving controleert of chauffeurs in bezit zijn van een RTX-certificaat en lid zijn van een TTO. Bij misstanden kan een RTX-certificaat geschorst worden, maar het definitief intrekken vindt met de huidige regelgeving nog onvoldoende grond.

Een TTO-vergunning wordt door de gemeente afgegeven voor een periode van 6 jaar. Dit is vastgelegd in de Taxiverordening Rotterdam (2013) en het bijbehorend Uitvoeringsbesluit (2013). Tussentijdse controles op de TTO-vergunning vinden nauwelijks plaats.

Doel maatregel

1. Intensiever handhaven.
2. De lokale regelgeving aanpassen zodat het mogelijk wordt een RTX-certificaat of TTO-vergunning in te trekken.
3. De TTO-houder op eigen verantwoordelijkheid aanspreken over de kwaliteit van het aangeboden taxivervoer van zijn chauffeurs.

Wat gaan we doen?

1. In 2024 worden voorwaarden aan het RTX-certificaat gesteld en vastgelegd

in de lokale regelgeving. Doel is dat bij het schenden van de gestelde voorwaarden het RTX-certificaat definitief kan worden ingetrokken. Na het intrekken van een RTX-certificaat wordt een chauffeur voor minimaal één jaar geweerd van de Rotterdamse taximarkt.

2. Vanuit de zorgplicht die een TTO voor haar leden heeft, mag een TTO-houder bij misstanden een lidmaatschap intrekken. Om te voorkomen dat dit lid herhaaldelijk overstapt naar andere TTO's, wordt dit gemeld bij het taxiloket. Wanneer aangetoond kan worden dat het lidmaatschap is ingetrokken op grond van misstanden, kan de betreffende chauffeur vervolgens één jaar geen lidmaatschap aangaan bij een TTO en dus geen taxivervoer aanbieden vanaf standplaatsen.
3. Elke TTO-houder is verantwoordelijk voor zijn leden en de kwaliteit van het taxivervoer. Wanneer een RTX-certificaat van één van de chauffeurs van desbetreffende TTO ingetrokken wordt, zal een TTO-houder hierop aangesproken worden. Als er herhaaldelijk sprake is van een schending van de kwaliteitseisen binnen de TTO, wordt als herstelsanctie een last onder dwangsom van €2000,- opgelegd. Mochten er vervolgens chauffeurs van de desbetreffende TTO opnieuw in overtreding zijn, wordt de TTO-vergunning ingetrokken. Onder overtreding verstaan we dat niet voldaan wordt aan de gestelde eisen volgens de Taxiverordening. Het exacte aantal overtredingen dat benodigd is om tot een LOD of intrekking van een TTO-vergunning te komen, wordt in de verordening vastgelegd.

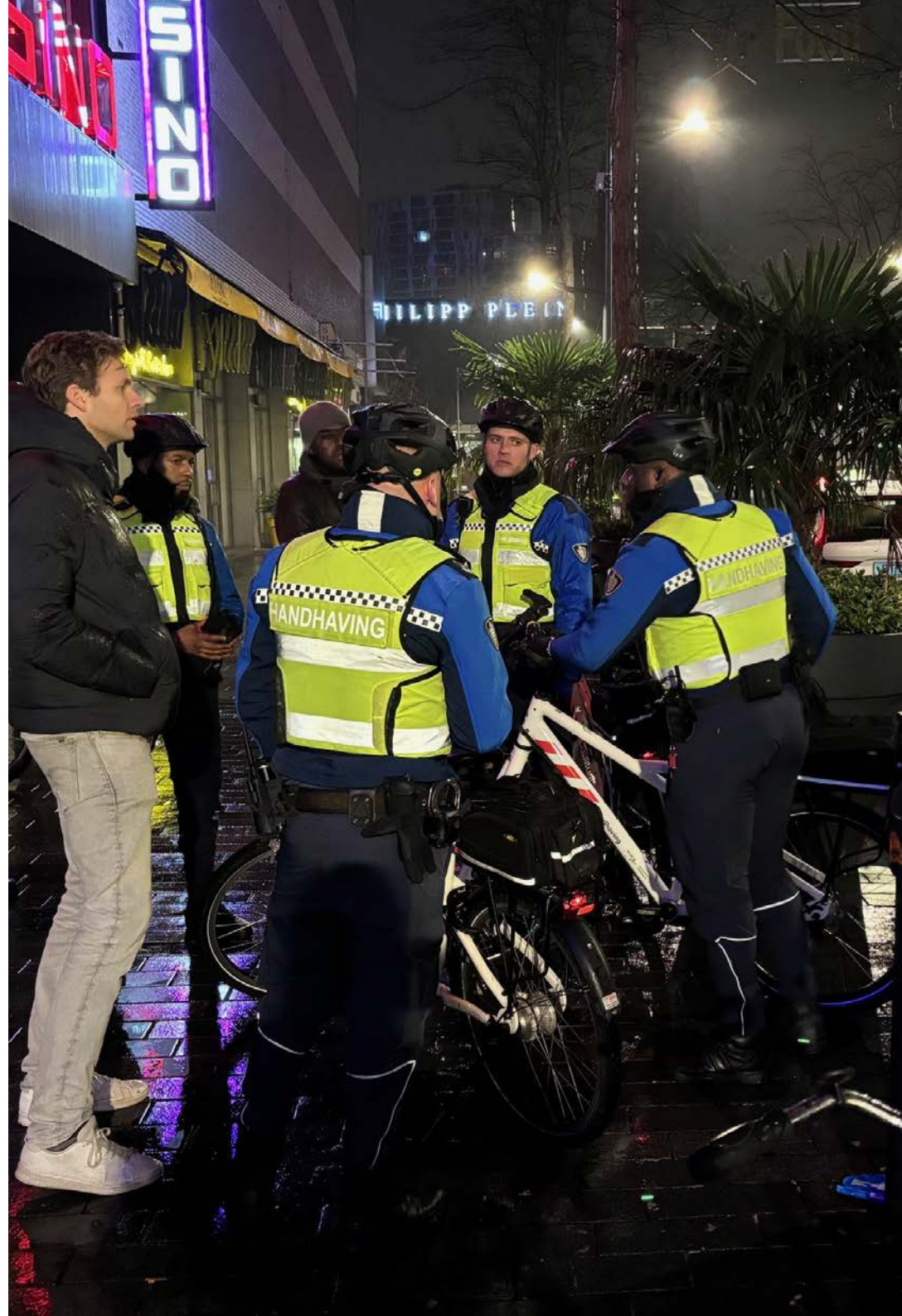
Na wijziging van de taxiverordening kan gericht gehandhaafd worden op de RTX-vergunning van de taxichauffeur en de zorgplicht van de TTO.

Ambitie vergunningplafond

Om vraag en aanbod op de Rotterdamse opstapmarkt meer in balans te brengen, is de ambitie een vergunningplafond in te voeren. Daarmee wordt een maximum gesteld aan het aantal taxi-parkeervergunningen en daarmee aan het aantal taxichauffeurs in de stad. Een te hoog aanbod leidt tot een ongewenste prikkel om hoge ritprijzen te rekenen om zo gemiste omzet door felle concurrentie te compenseren. Door een vergunningplafond op te leggen, heeft een chauffeur kans om meer ritten te rijden. Dat heeft een positieve invloed op het rekenen van een eerlijke ritprijs. Er wordt dit jaar onderzocht op welke manier dit vergunningplafond het beste kan worden toegepast. Dit valt daarmee voor nu buiten de scope van de RTA.

Tijdslijn

Januari 2024	Handhaving intensiveren
September 2024	Aanpassing taxiverordening
Oktober 2024	Intrekken RTX-certificaat bij overtreding





Wat gaan we wanneer doen?

November 2023	Opening online taximeldpunt
Nu-maart 2024	Ontwikkeling rekentool taxiritprijs
Januari 2024	Start doorlopende kwaliteitsmeting mystery guest onderzoek
Februari 2024	Uitreiken raamsticker aan TTO-houders
Maart 2024	Communicatie bewustwording en meldpunt
Mei 2024	Rekentool taxiritprijs online
Mei 2024	Plaatsing QR-onderborden 'bereken hier je ritprijs'
	Reclame voor rekentool taxiritprijs op social media
Mei 2024	Communicatie rekentool
September 2024	Aanpassing Taxiverordening Rotterdam
Oktober 2024	Her-aanvraag geopend nieuwe TTO-vergunningen
Oktober 2024	Intrekken RTX-certificaat bij overtreding

www.rotterdam.nl



Gemeente
Rotterdam