



**Rapportage**

**Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt  
Taxivervoer**

**1 maart 2011 - 30 september 2011**

## 1. Voorwoord:

Op 1 maart jl. hebben branchevereniging KNV Taxi en reizigersorganisatie Rover de onafhankelijke Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer opgericht. In Nederland staat de kwaliteit van de taximarkt veelvuldig in de belangstelling. Het meldpunt is een plaats waar taxi-reizigers met hun klacht terecht kunnen ook als ze daarmee liever niet rechtstreeks naar het taxibedrijf willen stappen. Het meldpunt is een landelijk vangnet voor taxireizigers met klachten, want in eerste instantie moet een reiziger direct bij de vervoerder terecht kunnen. Bij het klachtenmeldpunt wordt naar aanleiding van de binnengekomen klacht direct de benodigde actie ondernomen. De stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer streeft naar een betrouwbare, professionele en veilige taximarkt. Wij hopen een steentje bij te kunnen dragen aan de kwaliteit van de diensten die door taxi's worden geleverd en aan het verbeteren van het imago van de taxi in Nederland.

De Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) brengt periodiek verslag uit over de aantallen en soorten klachten die gemeld zijn, geanonimiseerd en gegeneraliseerd. Hiermee willen wij inzichtelijk maken waar de problemen in de taximarkt liggen. Wij melden een klacht die we binnen hebben gekregen bij het betreffende bedrijf en vragen hen met de klacht aan de slag te gaan en ons terug te melden welke actie is ondernomen. Hebben we na veertien dagen nog niets vernomen, dan nemen wij opnieuw contact op. Wij informeren bij de indiener van de klacht of een en ander naar tevredenheid is opgelost. Blijft bedrijf in gebreke en handhaaft de reiziger zijn/haar klacht dan geven wij de indiener informatie over de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie te stappen.

Er wordt dus echt actie verwacht van de ondernemers!

Op dit moment wordt het telefoonnummer van het landelijk klachtenmeldpunt taxi vermeld op de tariefkaart, die in iedere taxi zichtbaar aanwezig moet zijn. Straks als de nieuwe tariefstructuur is ingevoerd staat het telefoonnummer en website-adres op de verplicht uit te draaien en verplicht aan te reiken bon. De klachten kunnen zowel betrekking hebben op het contractvervoer als op de consumentenmarkt. Voor wat het contractvervoer betreft vinden reizigers het niet op tijd komen van taxi's zeer ergerlijk. Mensen lopen daardoor soms belangrijke afspraken mis. Bij de consumentenmarkt zijn klachten over onbehoorlijk gedrag en buitensporige tarieven een doorn in het oog. Het zal geen verrassing zijn dat dit geen bijdrage levert aan een beter imago voor de taxi in de consumentenmarkt.

Klachten indienen en oplossen kan een bijdrage leveren aan het verbeteren van het imago van de Nederlandse taxiwereld.

*Lia Roefs - Voorzitter stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer*

## 2. Analyse van de klachten

Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) is op 1 maart 2011 begonnen met het registreren en afhandelen van klachten in het taxivervoer. In deze rapportage presenteert de SLKT de klachten die zijn binnengekomen bij het klachtenmeldpunt in de periode tussen 1 maart 2011 en 30 september 2011.

In paragraaf 2.1 analyseren we het aantal klachten en meldingen en kijken we naar het type klachten dat bij de SLKT binnenkomt. Vervolgens presenteren we in paragraaf 2.2 de opvolging en afhandelingstermijn van de binnengekomen klachten. In paragraaf 2.3 gaan wij in op telefoontjes, waarbij de beller contact met het klachtenmeldpunt opneemt, vanwege andere redenen dan een klacht of melding.

### 2.1 Analyse van het aantal en type klachten

#### Aantal klachten en type klachten

Alle binnekomende klachten bij de SLKT worden gekoppeld aan een categorie, te weten:

- Gedrag
- Niet op tijd
- Rijstijl
- Tarief
- Weigeren
- Overige

Daarnaast wordt bij elke klacht geregistreerd via welk kanaal de klacht bij de SLKT is binnengekomen, welk type vervoer het betreft en sinds mei ook in welke regio de klacht zich heeft voorgedaan. In juli hebben wij de mogelijkheid toegevoegd om aan te geven op welke manier men kennis heeft genomen van de SLKT, maar die registraties vallen buiten deze rapportage. Taxireizigers geven regelmatig aan dat zij met hun klacht door de chauffeur zijn doorverwezen naar de SLKT.

Dankzij al deze registraties kunnen wij onderscheid maken tussen de verschillende segmenten en regio's van de taxibranche. Daarnaast registreren wij van elke klacht het betreffende taxibedrijf, maar deze gegevens publiceren wij niet in openbare rapportages.

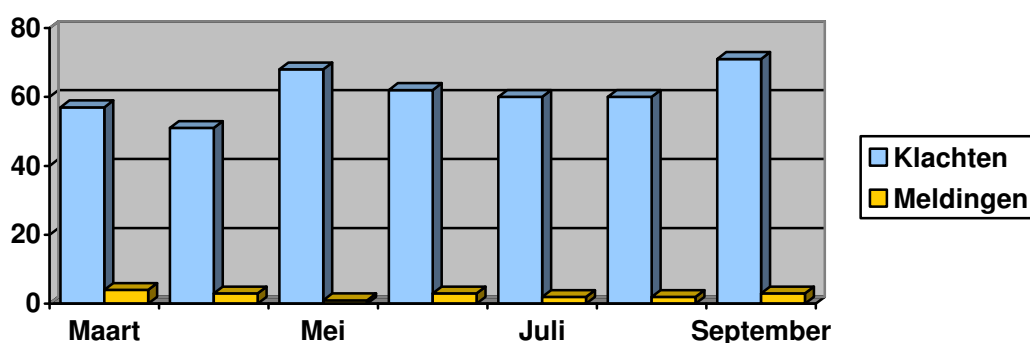
Tabel 1: Aantal ontvangen klachten en meldingen

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
Klacht	57	51	68	62	60	60	71	429
Melding	4	3	1	3	2	2	3	18
Totaal	61	54	69	65	62	62	74	447

In de maand dat de SLKT met haar werkzaamheden is gestart, ontving de SLKT 57 klachten en 4 meldingen. De reiziger kan niet alleen een klacht indienen over het taxivervoer van een specifiek taxibedrijf, maar kan ook een melding maken met op- of aanmerkingen ten aanzien van het taxibeleid in het algemeen. Deze meldingen zet de SLKT door naar bijvoorbeeld brancheorganisatie KNV Taxi of de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Het aantal reizigers dat een melding doet is dusdanig klein dat deze in de rest van de analyse buiten beschouwing zijn gelaten.

Voordat de SLKT met haar werkzaamheden begon was de verwachting dat er ongeveer 1000 à 1500 klachten per jaar binnen zouden komen. Goed vergelijkingsmateriaal met het oude meldpunt was helaas niet beschikbaar. In verband met de overname, mogelijke publiciteit en een meer proactieve houding van het meldpunt is in de begroting rekening gehouden met een mogelijke groei in 2012 naar 2000 klachten per jaar. Sinds de start heeft de SLKT via verschillende media de bekendheid onder reizigers vergroot. Sinds de oprichting van de SLKT is geen significante stijging of daling van het aantal klachten waarneembaar. De SLKT verwacht dat het aantal binnengekomen klachten tot de invoering van de verplicht uit te draaien en verplicht aan te reiken bon tussen de 60 en 70 klachten per maand zullen liggen.

**Grafiek 1: Aantal klachten en meldingen per maand**



**Tabel 2: Totaal aantal ontvangen klachten per categorie**

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
Gedrag	11	10	16	13	9	9	10	78
Niet op Tijd	18	27	23	22	23	23	35	171
Overige	16	3	3	9	10	8	4	53
Rijstijl	2	0	5	3	5	2	8	25
Tarief	8	6	16	12	11	10	10	73
Weigeren	2	5	5	3	2	8	4	29
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>51</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>71</b>	<b>429</b>

Wanneer we kijken naar de aard van de klachten zien we dat één categorie er met kop en schouders bovenuit steekt. Met 171 klachten (40%) is het niet op tijd komen van taxi's de meest gehoorde klacht. Deze klacht komt voornamelijk voor in het contractvervoer. Veelal mogen taxibedrijven binnen het contractvervoer 15 minuten vóór tot 15 minuten ná het afgesproken tijdstip de reiziger ophalen. Deze marge is ingesteld om taxibedrijven de mogelijkheid te bieden om ritten te combineren. Reizigers ervaren deze marge al als ruim, maar met enige regelmaat arriveren taxi's buiten deze gestelde tijden. Dit tot grote ergernis van de reizigers.

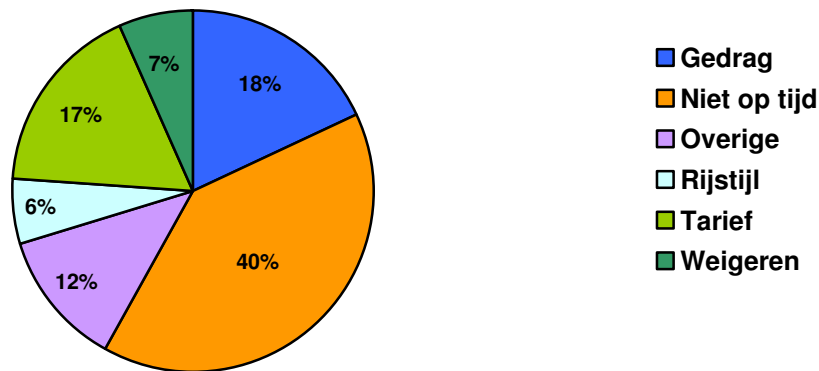
### Gereserveerde taxi komt niet op tijd

"Mevrouw heeft aangegeven om 11.15 in Amsterdam, te moeten zijn in verband met haar afspraak voor fysiotherapie. De centrale heeft haar taxirit om 10.15 uur gepland. Om 10.35 was de taxi er nog niet, waarop mevrouw heeft gebeld. De taxi was er om 11.15 uur."

#### Reactie taxibedrijf:

"Taxi's mogen vanaf tien minuten voor, tot tien minuten na de afgesproken vertrektijd komen voorrijden. Onderzoek wijst uit dat de taxi inderdaad pas omstreeks 11.08 uur is gearriveerd bij het afgesproken adres. Wij begrijpen dat u hier de nodige hinder van heeft ondervonden. U bent hierdoor immers te laat gekomen voor uw afspraak. Wij vinden dit dan ook een zeer kwalijke zaak. Voor het oponthoud bieden wij u, naast onze welgemeende excuses, een Geschenkdagkaart aan."

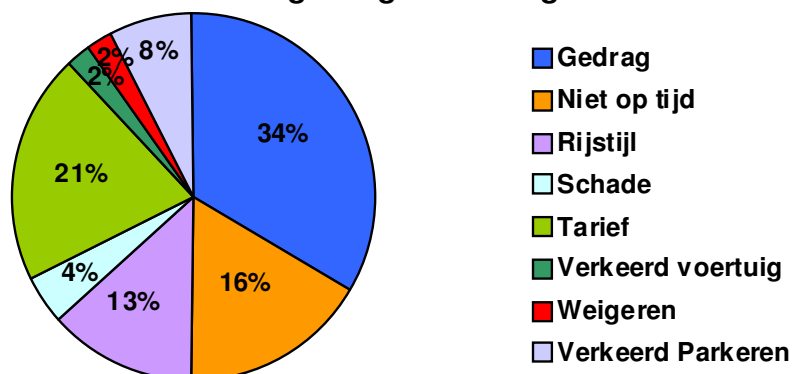
Grafiek 2: Verdeling aantal klachten per categorie



Het gedrag van de chauffeur en het te betalen tarief komen met respectievelijk 78 klachten (18%) en 73 klachten (17%) op de tweede en derde plaats.

De categorie "Overige" dient nader verklaard te worden. Een klacht kan slechts aan één categorie worden gekoppeld. Binnen de categorie "Overige" kan een klacht aan meerdere trefwoorden worden gekoppeld. Wanneer wij kijken naar de verdeling van de categorie overige zien we dat het gedrag van de chauffeur in deze categorie het meest naar voren komt. Veelal komt het slechte gedrag van de chauffeur nadat de reiziger klaagt over het tarief van een rit.

Grafiek 3: Verdeling categorie Overige



### Aantal klachten naar type vervoer

In tabel 3 zijn de klachten onderverdeeld naar het vervoerstype. In tabel 3 is het totaal aantal klachten van 1 maart tot en met 30 september 2011 met 361 klachten lager dan de eerder vermelde 429 klachten. Dat komt omdat niet iedere melder bij het indienen van de klacht het type vervoer kan aanduiden. Wanneer een taxibus verkeerd staat geparkeerd of een taxi personenauto asociaal rijdt is het voor de melder niet duidelijk om welk type vervoer het gaat. Indien hierover onduidelijkheid bestaat bij de melder, vullen wij deze gegevens niet in.

**Tabel 3: Totaal aantal ontvangen klachten per type vervoer**

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
AWBZ-Vervoer	0	4	0	0	2	0	1	7
Beltaxi	10	5	6	4	11	8	8	52
Leerlingenvervoer	3	1	1	2	0	1	2	10
Opstaptaxi	11	10	23	23	20	20	18	125
Regiotaxi/CVV/WMO	14	19	17	16	14	11	21	112
Valys vervoer	1	5	3	5	4	6	5	29
WIA vervoer	0	0	0	1	0	0	0	1
Zakelijk vervoer	1	0	0	0	0	0	0	1
Zittend ziekenvervoer	4	2	4	3	1	6	4	24
Totaal	44	46	54	54	52	52	59	361

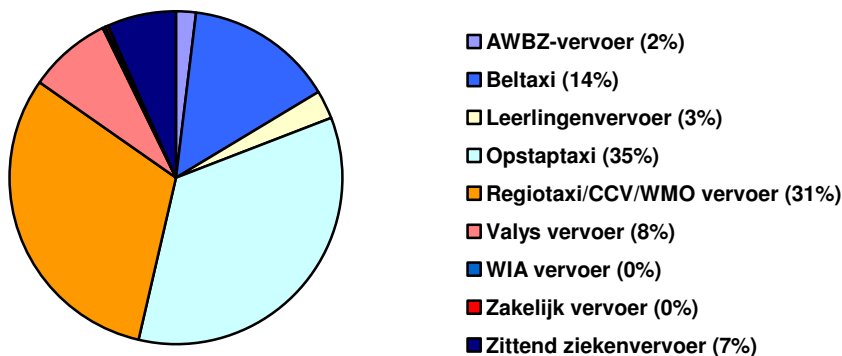
#### **Klacht met onbekend type vervoer**

*"Tijdens hevige regenbuien vond een taxichauffeur het nodig om met volle snelheid door de straat te rijden, terwijl het overige verkeer hierom zachtjes reed. Resultaat van dit harde rijden door de plassen was dat de melder en andere mensen op het trottoir onder een grote plas bruin water terecht kwamen." De melder vond het onbegrijpelijk dat een professioneel chauffeur zijn werkgever op deze manier een slecht imago oplevert.*

*Naar aanleiding van het kenteken van de taxi heeft het meldpunt de gegevens van de taxiondernemer kunnen achterhalen. De taxiondernemer heeft zijn excuses aangeboden en beseft dat deze chauffeur voor zijn bedrijf en de taxibranche een slecht voorbeeld heeft gegeven. Ter compensatie heeft de taxiondernemer de melder een gratis taxirit aangeboden.*

In tabel 3 is te zien dat de SLKT de meeste klachten ontvangt van reizigers die reizen met een opstaptaxi. Toch ontvangt de SLKT niet de meeste klachten vanuit de consumentenmarkt, maar vanuit het contractvervoer. Vanuit de consumentenmarkt die bestaat uit de opstaptaxi's en de beltaxi's kwamen 177 klachten. Het contractvervoer valt daarentegen onder te verdelen in zeven categorieën (AWBZ-vervoer, Leerlingenvervoer, Regiotaxi/CVV/WMO vervoer, Valys vervoer, WIA vervoer en Zittend ziekenvervoer). Als zodanig heeft het contractvervoer in totaal voor 184 klachten gezorgd.

**Grafiek 4: Verdeling klachten naar type vervoer**



De meeste klachten per individuele categorie komen voor bij de opstaptaxi's. Met 125 klachten in deze periode betreft dit 35% van de klachten. Op de tweede plaats komt de Regiotaxi/CCV/WMO vervoer met 112 klachten, wat gelijk staat aan 31%. Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de aard van de klachten zien wij duidelijke verschillen.

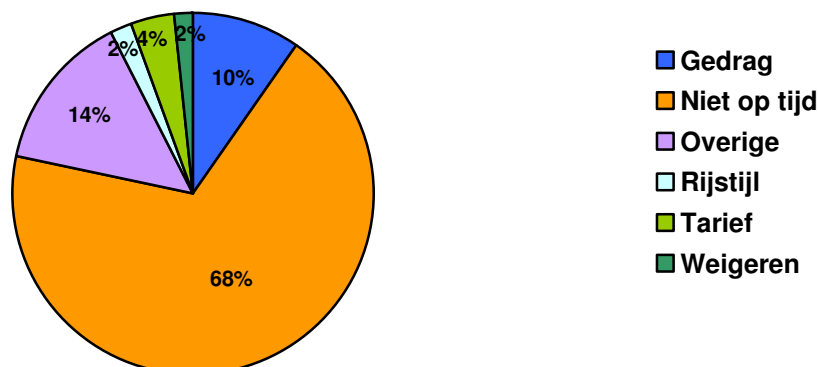
**Rijstijl met oudere en gehandicapte reizigers**

*"Chauffeur reed rond 10.00 uur met een busje met ouderen/gehandicapten twee keer door rood, hij reed veel te hard en zijn rijstijl was agressief."*

Reactie taxibedrijf:

*"Wij danken u voor uw oplettendheid. Wij hebben de chauffeur direct op zijn gedrag kunnen aanspreken. Hij geeft aan dat er inderdaad wat harder gereden werd doordat hij probeerde de verloren tijd door eerder oponthoud in te halen om zijn cliënten toch nog enigszins op tijd op hun werk te krijgen. Dat hij door twee rode verkeerslichten zou zijn gereden staat hem niet bij en hij geeft aan dat, gezien de hoge boetes, hij wel uitkijkt om dit te doen. De chauffeur heeft een waarschuwing gekregen welke in zijn personeelsdossier wordt opgeslagen en heeft aangegeven zijn snelheid binnen de grenzen te houden."*

**Grafiek 5: Verdeling aantal klachten in contractvervoer**



In het contractvervoer gaat 68% van de klachten over het niet op tijd komen van de vervoerder. De vervoerder mag de reiziger veelal 15 minuten vóór of 15 minuten ná de afgesproken tijd ophalen, maar reizigers worden met enige regelmaat buiten de gestelde tijden opgehaald.

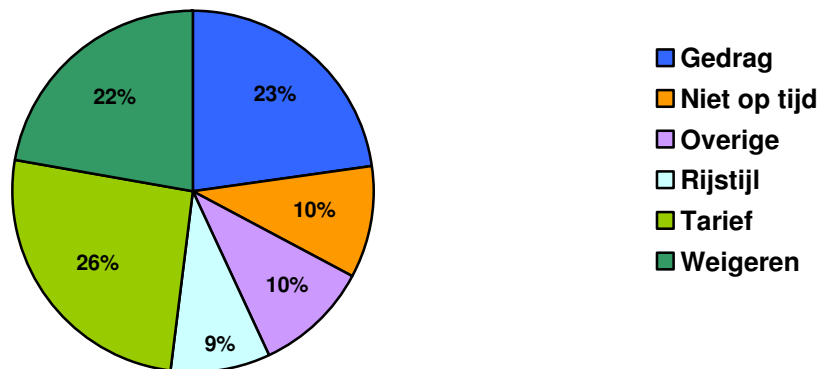
### Ook een slechte ritplanning valt onder de categorie niet op tijd

*‘Een oudere gehandicapte vrouw van 78 jaar is opgehaald met de rolstoeltaxi, zij kwam na drie-en-een-half uur pas aan op de plaats van bestemming. De taxirit ging via verschillende plaatsen en heeft er veel langer dan gebruikelijk over gedaan om op haar eindbestemming te komen. Zo ga je niet met gehandicapte oudere mensen om. Schandalig!’*

#### Reactie taxibedrijf:

*‘Allereerst benadrukken wij dat wij het bijzonder vervelend vinden dat uw moeder een vervelende ervaring heeft gehad. Tijdens de feestdagen hadden wij te maken met een uitzonderlijke drukte. Voor uw moeder heeft dit tot gevolg gehad dat de maximale toegestane reistijd ruimschoots is overschreden. Voor de veroorzaakte ongemak bieden wij onze welgemeende excuses aan. De rit komt in aanmerking voor de compensatieregeling.’*

**Grafiek 6: Verdeling aantal klachten in consumentenmarkt**



In de consumentenmarkt klagen de meeste reizigers over het tarief dat door de taxichauffeur wordt gevraagd (26%). Ook het weigeren van ritten door taxichauffeurs (22%) hangt veelal samen met de lengte van de rit en/of het al dan niet gebruiken van de taximeter. Het gedrag van de chauffeurs is bij 23% procent van de klachten de aanleiding voor het indienen van een klacht.

### **Verkeerd tarief**

*"Voor een rit van het centrum van Amsterdam naar Schiphol, heeft een zakenreiziger 66.75 euro betaald (hetgeen op de meter was aangegeven). Dit is volgens mij omdat we flink zijn omgereden, aangezien deze rit normaal tussen de 35 en 45 Euro kost. Er was geen noemenswaardige file."*

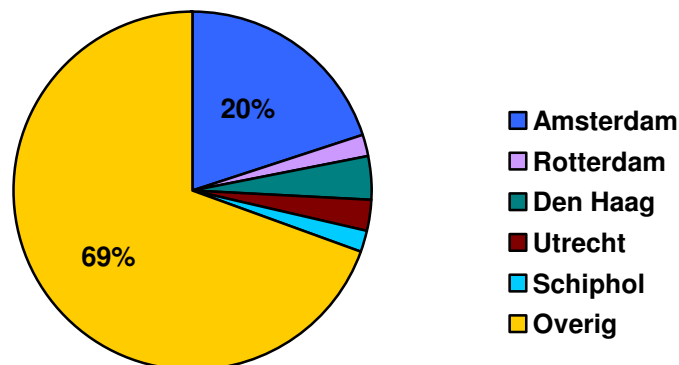
#### Reactie taxibedrijf:

*"Mocht u schade hebben geleden door toedoen van onze medewerker dan bieden wij u hierbij onze oprecht spijtbetuiging aan. De chauffeur was nog maar kort in dienst is en kende de plaatselijke situatie nog niet goed, omdat hij meestal in Utrecht werkt. Mocht u van mening zijn dat deze prijs voor u te hoog is geweest, verzoek ik u uw bankrekening bekend te maken, dan zullen het verschil op uw rekening terugstorten."*

### Aantal klachten naar regio

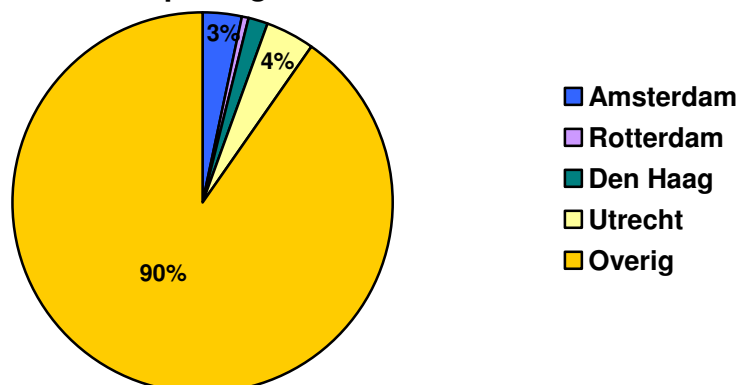
De SLKT registreert ook de gemeente waar de klacht plaatsvindt. In onderstaande grafiek is te zien dat van alle klachten die bij de SLKT binnenkomen zich 31% in de steden Amsterdam (en Schiphol), Rotterdam, Den Haag en Utrecht voordoet. Amsterdam springt hier met 20% van het totaal aantal klachten met kop en schouders bovenuit. Nu heeft Amsterdam op doordeweekse dagen naar schatting 1500 tot 2000 taxi's rondrijden en vermoedelijk tot circa 4000 taxi's in het weekend. Daarnaast rijden er nog diverse busjes ten behoeve van het contractvervoer rond. Amsterdam beschikt dan ook over een aanzienlijke marktaandeel van de taximarkt. Het is opvallend dat naast Nederlanders ook buitenlandse toeristen en zakenreizigers de weg naar het klachtenmeldpunt weten te vinden. Het overgrote deel van de klachten komt voort uit slechte ervaringen met opstaptaxi's. Toeristen krijgen met grote regelmaat een te hoog tarief voorgeschoteld en wanneer hier commentaar op wordt geleverd ontstaan vaak hevige discussies.

**Grafiek 7: Verdeling aantal klachten per regio**

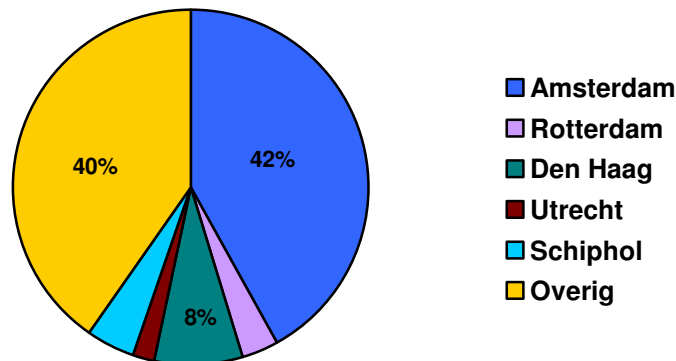


Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de regio waar de klachten plaatsvinden zien wij duidelijke verschillen. In grafiek 7 is te zien dat in het contractvervoer 90% van de klachten van buiten de grote steden komen. In grafiek 8 is te zien dat 60% van de klachten uit de consumentenmarkt zich juist voordoen in de steden Amsterdam (en Schiphol), Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Amsterdam steekt hier met 42% van de klachten met kop en schouders bovenuit.

**Grafiek 8: Verdeling aantal klachten in contractvervoer per regio**



**Grafiek 9: Verdeling aantal klachten in consumentenmarkt per regio**



**Agressief gedrag**

*"Een reiziger uit Frankrijk kwam naar Nederland voor zaken. Bij het instappen vroeg passagier om het activeren van de taximeter, maar de chauffeur zegt dit te weigeren en roept dat het 20 euro kost. Passagier, die regelmatig in Nederland op hetzelfde logeeradres komt weet dat 14 euro genoeg moet zijn. De chauffeur heeft de auto geparkeerd en de passagier met koffer en al op straat gezet! Uiteindelijk, na een schreeuwpartij, heeft de chauffeur de passagier naar de bestemming gebracht - toch met gebruik van de meter - voor een prijs van 12 euro. Deze chauffeur is een slechte reclame voor de stad!!"*

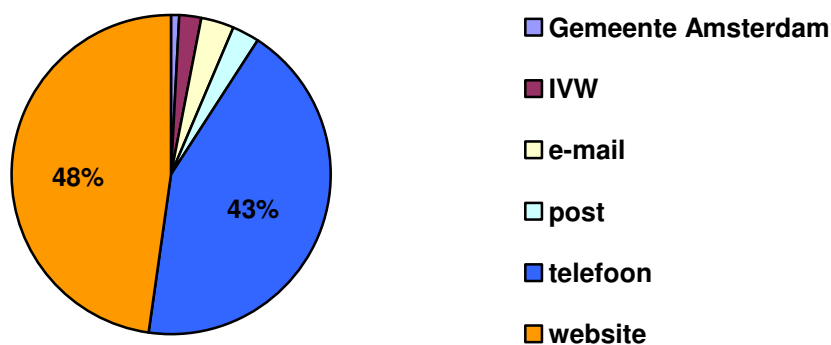
**Reactie taxibedrijf:**

*"Ten eerste wil ik mijn excuses aanbieden voor het gedrag van de betreffende chauffeur. Na ontvangst van uw klacht heb ik gelijk actie ondernomen door de betreffende chauffeur aan te spreken op zijn agressieve gedrag. Dit resulteerde uiteindelijk in zijn ontslag. Ik zou ook graag uw rekening nummer willen om de betaalde rit terug te storten op uw rekening. Het motto van ons bedrijf is 'de klant is koning' en dit motto willen wij nastreven."*

**Aantal klachten naar wijze van indienen**

Reizigers kunnen bij de SLKT via de website, telefoon, e-mail en post een klacht over het taxivervoer indienen. Ook ontvangen wij de klachten die nog bij het IVW en de Gemeente Amsterdam binnenkomen. Vrijwel alle klachten (91%) worden via de website en de telefoon gemeld. Deze gegevens staan ook op de tariefkaart die ondernemers verplicht zijn te voeren en aan de buitenzijde van hun voertuig zichtbaar moeten hebben.

**Grafiek 10: Via welk kanaal komen de klachten binnen**



## 2.2 Analyse van de opvolging en afhandelingstermijn van klachten

Binnengekomen klachten bij de SLKT doorlopen via een aantal vaste stappen het afhandeltraject. Bij elke nieuwe stap verandert de status van de klacht en bij elke verandering van de status wordt een datum geregistreerd. Dit geeft de SLKT inzicht in de behaalde resultaten met betrekking tot de opvolging van klachten en de afhandelingstermijn van de klachten.

Elke binnengekomen klacht krijgt de status 'aangemeld' op het moment dat de klacht bij de SLKT wordt gemeld. Indien het een klacht betreft die betrekking heeft op het taxivervoer en de melder voldoende gegevens levert waarmee de SLKT het taxibedrijf kan identificeren krijgt de klacht de status 'in behandeling'. Indien de via internet ontvangen klacht niet (na een herinnering) wordt bevestigd of het taxibedrijf niet te identificeren is krijgt de klacht de status 'Afgewezen (door Taxiklacht)'. De reiziger wordt hierover geïnformeerd.

Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen zoekt de SLKT contact met het desbetreffende taxibedrijf en vraagt het taxibedrijf schriftelijk te reageren op de ontvangen klacht. Wanneer wij een reactie ontvangen van het taxibedrijf sturen wij deze door naar de melder en krijgt de klacht de status 'afgehandeld'. Wij vragen bij het doorsturen van de reactie van de ondernemer aan de klager of deze tevreden is met de reactie. Mocht dat niet zo zijn dan wijst de SLKT hem op de mogelijkheden de klacht als geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Taxivervoer.

Indien na meerdere herinneringen het taxibedrijf niet reageert, wordt de status van de klacht veranderd in 'afgehandeld (onsuccesvol)'. Ook in dit geval bieden wij de reiziger de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Taxivervoer te stappen. Over deze stap beslist de melder zelf, met als gevolg dat wij hierover geen gegevens beschikbaar hebben. Het meldpunt zal in de toekomst, op verzoek van gemeentes, gegevens doorsturen waarvan de klachten 'onsuccesvol' afgehandeld zijn.

Bovengenoemde registraties geven de SLKT inzicht in de afhandelingstermijn van klachten en het percentage klachten dat in behandeling kan worden genomen en (on)succesvol wordt afgesloten.

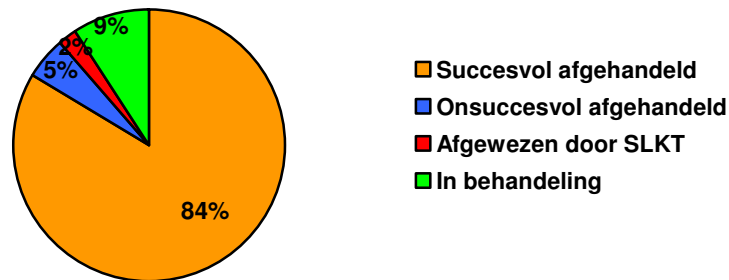
**Tabel 4: Totaal aantal klachten naar status**

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
Afgehandeld (succesvol)	48	41	55	50	47	41	32	314
Afgehandeld (onsuccesvol)	6	4	5	7	4	5	0	31
Afgewezen (door Taxiklacht)	3	6	8	5	9	10	7	48
In behandeling	0	0	0	0	0	4	30	34
Aangemeld	0	0	0	0	0	0	2	2
Totaal	57	51	68	62	60	60	71	429

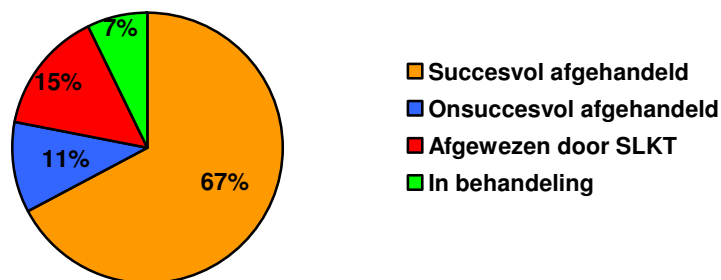
In de periode tussen 1 maart 2011 en 30 september 2011 zijn 429 klachten bij de SLKT binnengekomen. Ten tijde van het opstellen van deze rapportage (oktober 2011) zijn van deze 429 klachten 314 klachten succesvol afgehandeld. Dit betekent

dat de SLKT bij 73% van de binnengekomen klachten een bemiddeling tussen de reiziger en het taxibedrijf tot stand heeft kunnen brengen. Bij 31 klachten (oftewel 7,2%) is dit niet gelukt. Daarnaast heeft de SLKT 48 klachten (11%) niet in behandeling kunnen nemen omdat de melder óf de klacht niet heeft bevestigd óf onvoldoende gegevens heeft geleverd waar de SLKT het taxibedrijf mee kan identificeren. Daarnaast zijn ten tijde van het opstellen van deze rapportage nog 34 klachten (8%) in behandeling. Deze zijn voornamelijk in september binnengekomen.

**Grafiek 11: Verdeling aantal klachten naar status in het contractvervoer**



**Grafiek 12: Verdeling aantal klachten naar status in de consumentenmarkt**



Wanneer wij kijken naar de verschillen tussen het afhandelen van klachten in het contractvervoer en de consumentenmarkt valt op dat het percentage succesvol afgehandelde klachten in het contractvervoer met 84% aanzienlijk hoger ligt dan de 67% in de consumentenmarkt. Op 11% van de doorgestuurde klachten in de consumentenmarkt krijgen wij ondanks een herinnering geen reactie van het taxibedrijf. Ook kunnen wij bij 15% van de klachten het taxibedrijf niet identificeren, al dient hierbij te worden vermeld dat ook de niet bevestigde klachten bij deze 15% inbegrepen zijn. Het is voor de SLKT belangrijk dat de melder van de klacht de naam van het taxibedrijf, het P-nummer of het kenteken kan vermelden.

#### **Niet alle klachten blijken terecht te zijn**

*“Op de standplaats van Schiphol is geïnformeerd naar de prijs van een taxirit naar de woonplaats. De chauffeur zei dat hij 10% korting wilde geven en de rit iets meer dan 100 euro zou kosten. Uiteindelijk moest ik 130,- euro afrekenen en ik voel me opgelicht!”*

Het taxibedrijf heeft deze rit nagekeken en uitgerekend wat de juiste prijs is.

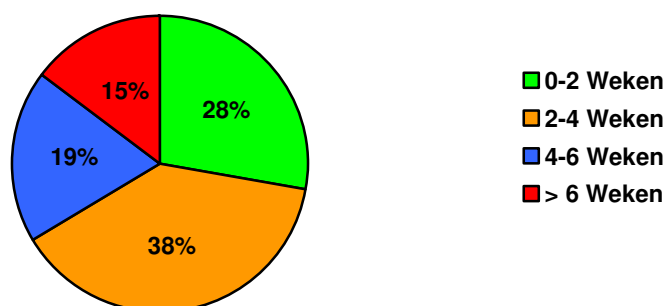
*‘De afstand tussen Schiphol en de woonplaats is 63 km. De instap inclusief 2 km kost Euro 7,80 en de prijs voor de volgende kilometer is Euro 2,29. Volgens de taximeter kost deze rit 147,49 euro. Met de beloofde 10% korting heeft u uiteindelijk het juiste bedrag van Euro 130,- betaald.’*

**Tabel 5: Totaal aantal ontvangen naar afhandelingstermijn**

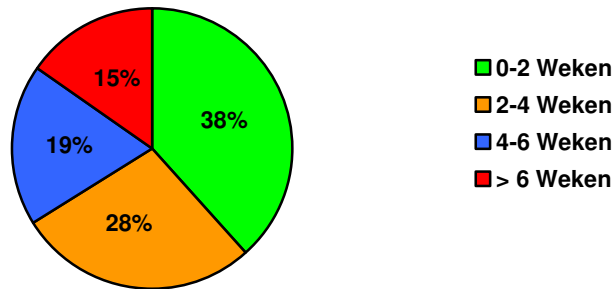
	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
0-2 weken	17	10	19	12	23	22	23	126
2-4 weken	17	13	31	24	18	20	14	137
4-6 weken	6	12	9	15	13	12	2	69
>6 weken	17	16	9	11	6	2	0	61
Totaal	57	51	68	62	60	56	39	393

In de periode tussen 1 maart 2011 en 30 september 2011 zijn 393 klachten afgehandeld. Deze klachten zijn of succesvol of onsuccesvol afgehandeld of afgewezen door de SLKT. De 34 klachten die nog in behandeling zijn en de twee klachten die de status aangemeld hebben worden in deze tabel buiten beschouwing gelaten. Het merendeel van de klachten (66%) wordt binnen vier weken afgehandeld. De gemiddelde afhandelingstermijn van een afgehandelde klacht ligt op 21 dagen. Hierbij dient rekening te worden gehouden met een termijn van maximaal drie dagen waarin de SLKT de klacht doorspeelt naar het taxibedrijf. In de beginperiode van het meldpunt is deze termijn nog wel eens wat langer geweest. Eventueel kan de termijn van maximaal drie dagen met twee dagen toenemen indien eerst de identiteit van het taxibedrijf met behulp van kentekengegevens moet worden achterhaald. De rest van de tijd wordt in beslag genomen door de reageertermijn van het taxibedrijf. De vervoerders in het contractvervoer hanteren veelal een eigen afhandelingstermijn van drie weken. In grafiek 13 en 14 is te zien dat een groter deel van de bedrijven in de consumentenmarkt de klachten binnen 2 weken afhandelen. Wij streven naar een snellere afhandelingstermijn.

**Grafiek 13: Verdeling van de afhandelingstermijn in het contractvervoer**



**Grafiek 14: Verdeling van de afhandelingstermijn in de consumentenmarkt**



### 2.3 Overige telefoontjes

Sinds de start van het meldpunt werd duidelijk dat er niet alleen in geval van klachten door reizigers contact met het meldpunt gezocht wordt. Omdat de naam en de contactgegevens van het meldpunt op de verplichte tariefkaart in de vermeld staan, komen ook andersoortige telefoontjes binnen.

Getracht is deze buiten het klachtenregistratie systeem te houden. Wel wordt een apart overzicht van dit soort telefoontjes gemaakt. Opgemerkt moet worden dat gedurende de begin- en de vakantieperiode de registratie van dit soort telefoontjes niet altijd volledig is geweest.

Op basis van de beschikbare gegevens is volgende tabel te maken:

**Tabel 6 Overige telefoontjes**

	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Totaal
Totaal	2	17	9	24	6	8	9	

Wat opvalt is dat het nummer van de SLKT regelmatig gebeld wordt omdat ergens een taxi in de weg staat of onhandig is geparkeerd. De chauffeur is dan niet bij zijn voertuig. Een omwonende/derde belt vervolgens het meldpunt met de vraag om het voertuig weg te halen. Veelal is via het P-nummer de achterliggende taxiondernemer te herleiden en kan de beller daarheen verwezen worden. Daarnaast denken sommige reizigers dat ze via het 0900 nummer een taxi kunnen bestellen. Verder zijn het meer informatieve vragen over taxibeleid of de werking van het meldpunt.

### 3. Conclusies en aanbevelingen

De stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer streeft naar een betrouwbare, professionele en veilige taximarkt. Op basis van de ontvangen klachten, meldingen en overige telefoontjes in de eerste vier maanden van het bestaan van de SLKT, kunnen wij de volgende conclusies trekken en aanbevelingen doen ten aanzien van het taxibeleid:

1. Iets meer dan de helft van de klachten komt voort uit het contractvervoer. Dit is hoger dan verwacht. Vervoerders en opdrachtgevers zouden hun klachtenafhandeling moeten verbeteren middels de bestekken en contracten. Het niet op tijd rijden van taxi's is een veelgehoorde klacht.

Het valt op dat in sommige contracten het niet mogelijk is voor reizigers contact met een klachtennummer op te nemen: men moet mailen of schrijven. In het contractvervoer zijn de reizigers vaak oudere mensen of mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. Wanneer zij alleen kunnen mailen of schrijven werpt dit een onnodig hoge drempel op om hun klacht in te dienen. Telefonische bereikbaarheid is voor hen een must.

2. Het aandeel klachten over de consumentenmarkt, met name in Amsterdam is ook bij het landelijk klachtenmeldpunt opgevallen. Wat opvalt is dat tarieven, weigeren en het gedrag van de chauffeur in de opstapmarkt regelmatig aanleidingen zijn om een klacht in te dienen. Het is dan ook goed dat de nieuwe taxiwet er komt. Deze nieuwe wet geeft gemeentes meer bevoegdheden om kwaliteitsproblemen in de opstapmarkt aan te pakken door het stellen van extra eisen, waaronder eisen over de klachtenafhandeling door ondernemers. Met deze wet wordt het makkelijker voor de reiziger en voor de SLKT om het taxibedrijf en de chauffeur te kunnen achterhalen. De SLKT streeft er naar goede afspraken te maken over het uitwisselen van informatie met betrokken gemeentes.
3. Het percentage succesvol afgehandelde klacht is relatief hoog te noemen. Het percentage succesvol afgehandelde klachten in het contractvervoer is 84% en dit percentage is 67% in de consumentenmarkt. Taxiondernemers nemen over het algemeen klachten serieus en handelen deze naar tevredenheid van de reizigers af. De taxiondernemers die hier niet serieus mee omgaan moeten hier op kunnen worden aangesproken door toezichthoudende instanties.
4. Een vlotte afhandeling van klachten door taxibedrijven is nog wel een punt van aandacht, langer dan zes weken doen over een klacht is weinig klantgericht.