



**Rapportage**

**Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt  
Taxivervoer**

**Vierde kwartaal 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 verassing 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 oktober 2011 en 31 december 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 in welke regio de klacht zich heeft voorgedaan. Ook hebben wij de mogelijkheid toegevoegd om aan te geven op welke manier men kennis heeft genomen van de SLKT. 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

	Oktober	November	December	Totaal
Klacht	58	56	39	153
Melding	2	5	1	8
Maandtotalen	60	61	40	161

In de maanden oktober, november en december van 2011 heeft de SLKT in totaal 153 klachten en 8 meldingen ontvangen. In december zijn wellicht door de feestdagen relatief weinig klachten binnengekomen. 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. 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 bonussen tussen de 60 en 70 klachten per maand zullen liggen.

**Tabel 2: Aantal ontvangen klachten en meldingen in 2011**

	KW1	KW2	KW3	KW4	Totaal
Klacht	74	181	190	153	598
Melding	5	7	7	8	27
<b>Kwartaal Totalen</b>	<b>79</b>	<b>188</b>	<b>197</b>	<b>161</b>	<b>625</b>

**Tabel 3: Totaal aantal ontvangen klachten per categorie**

	Consumentenvervoer				Contractvervoer				Totaal
	December	November	Oktober	Totaal	December	November	Oktober	Totaal	
<b>Gedrag</b>	1	3	4	8	1	2	2	5	13
<b>Niet op tijd</b>	2	2	3	7	8	14	18	40	47
<b>Overige</b>	3	4	3	10	1	2	2	5	15
<b>Rijstijl</b>	0	1	0	1	1	0	3	4	5
<b>Tarief</b>	5	7	7	19	2	3	3	8	27
<b>Weigeren</b>	8	4	1	13	0	0	0	0	13
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>62</b>	<b>120</b>

Wanneer we kijken naar de aard van de klachten zien we dat net als in de voorgaande maanden één categorie er met kop en schouders bovenuit steekt. Met 47 klachten (39%) 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.

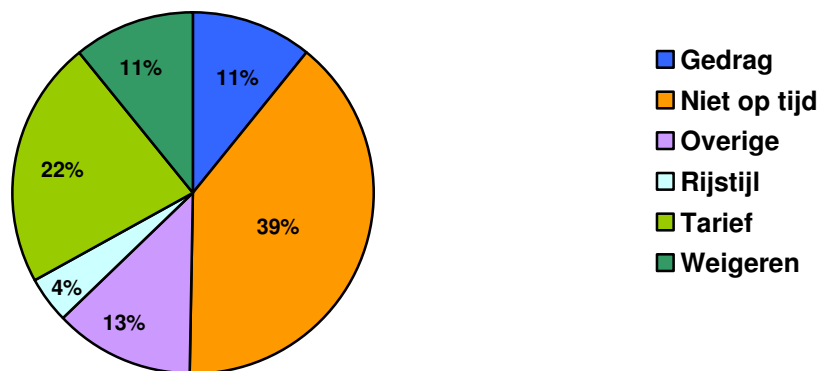
#### Gereserveerde taxi komt niet op tijd

"Mevrouw moet om 19.00 uur in het zwembad liggen. Ze had om 18.15 uur een taxi besteld, deze kwam om 18.42 uur. Vervolgens moest er nog allemaal andere mensen opgehaald worden, waardoor mevrouw pas om 19.15 uur in het zwembad ligt!"

#### Reactie taxibedrijf

"We hebben de klant gebeld en onze excuses zijn aangeboden. De bus was verlaat door de drukte van die dag".

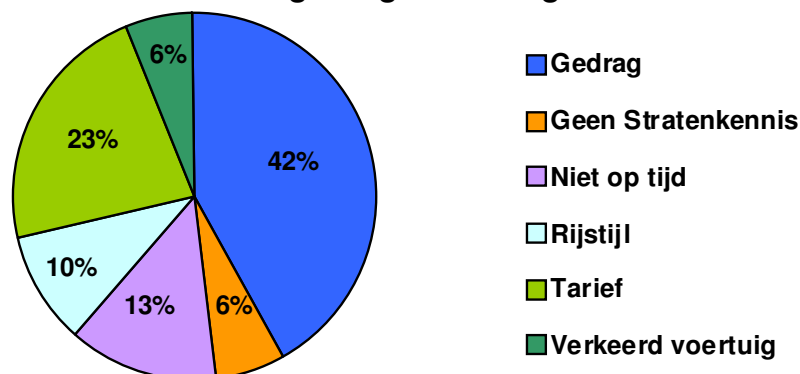
Grafiek 2: Verdeling aantal klachten per categorie



Het te betalen tarief en het gedrag van de chauffeur komen met respectievelijk 13 klachten (11%) en 27 klachten (22%) 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 4 zijn de klachten onderverdeeld naar het vervoerstype. In tabel 4 is het totaal aantal klachten in het vierde kwartaal van 2011 met 120 klachten lager dan de eerder vermelde 153 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 4: Totaal aantal ontvangen klachten per type vervoer**

	Oktober	November	December	Totaal
AWBZ-vervoer	1	0	0	1
Beltaxi	7	6	5	18
Leerlingenvervoer	3	1	1	5
Opstaptaxi	11	15	14	40
Regiotaxi/CVV vervoer/WMO	16	14	11	41
Valys vervoer	2	2	1	5
Zittend ziekenvervoer	6	4	0	10
<b>Maandtotalen</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>120</b>

#### **Klacht met verstrekkende gevolgen..... voor de chauffeur**

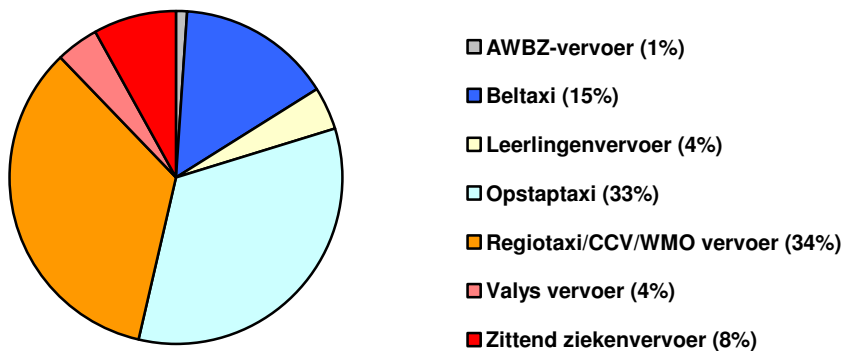
*"Ik fietste met mijn vrouw en kinderen en werd afgesneden door betrokken busje. Toen ik de persoon daarover wilde aanspreken ging deze helemaal door het lint waarop ik hem mededeelde dat ik de politie en zijn bedrijf in kennis zou stellen van zijn gedrag. Hierop werd de chauffeur zo kwaad dat hij op de ramen ging bonzen terwijl er een geestelijk gehandicapte vrouw naast hem zat, ook bedreigde hij mijn kinderen (die maak ik dood, want die zijn lelijk) en beledigde mijn vrouw met scheldwoorden. Dankzij omstanders is het niet tot een handgemeen gekomen"*

*Door omstanders is het kenteken opgenomen en heeft het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer via de RDW de taxiondernemer kunnen achterhalen. De vervoerder heeft het kenteken uit de klacht gekoppeld aan een de dienstdoende chauffeur. Het betrof een chauffeur die via een uitzendbureau bij de vervoerder werkte en op het punt stond om te worden aangenomen. Voordat de vervoerder de chauffeur aan wilde spreken op zijn gedag heeft deze contact opgenomen met degene die de klacht hadden ingediend. Gezien de aard van de klacht wilde hij de klacht uitgebreider aanhoren. Helaas bleef de strekking van de klacht hetzelfde waarop ze de chauffeur hebben aangesproken. Hierop hebben ze verteld dat zijn handelswijze niet strookt met de normen en waarden binnen de organisatiecultuur en hij niet meer voor hen hoefde te rijden. De taxiondernemer heeft degene die de klacht heeft ingediend gecontacteerd en excuses aangeboden. Zij waren zeer tevreden met de wijze waarop de taxiondernemer met dit incident is omgegaan.*

In tabel 4 is te zien dat de SLKT de meeste klachten ontvangt van reizigers die reizen met de Regiotaxi/CCV vervoer/WMO. Dit wordt op de voet gevolgd door het

aantal klachten met taxi's uit de opstapmarkt. De SLKT ontvangt ongeveer de helft van de klachten vanuit de consumentenmarkt en de andere helft vanuit het contractvervoer. Vanuit de consumentenmarkt die bestaat uit de opstaptaxi's en de beltaxi's kwamen 58 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 62 klachten gezorgd.

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



**Klacht over rijstijl van een toerist**

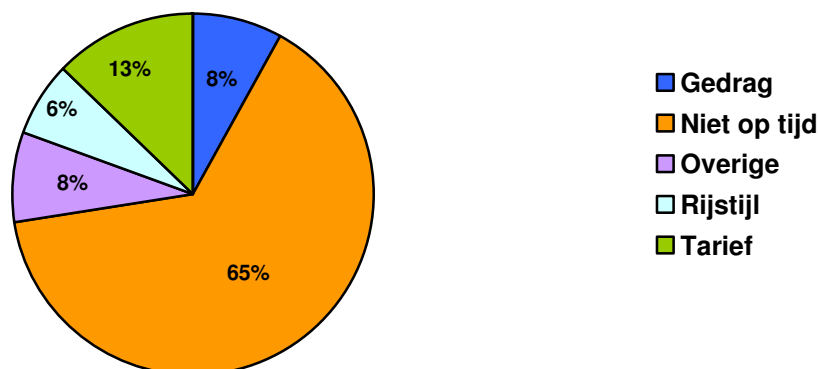
*"The taxi driver drove very aggressively, drove over multiple red lights and almost drove over a number of bicycle drivers."*

**Reactie taxibedrijf:**

*"Ik kan mij niet vinden in de klacht. Het is belachelijk te denken dat ik door rood stoplichten rijd, aangezien je een bekeuring kan krijgen van Euro 240,- per rood stoplicht!." En al helemaal rij ik geen fietsers aan".*

Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de aard van de klachten zien wij duidelijke verschillen.

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



In het contractvervoer gaat 65% 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

“Mevrouw heeft een taxi besteld om 12.30 uur voor haar zus. Om 14.00 was haar zus nog niet in op plaats van bestemming, waarop mevrouw de Centrale had gebeld.

Hier werd het argument gebruikt dat rolstoelvervoer nu eenmaal lang duurt en een toon gebruikt, met andere woorden 'mens u moet niet zo zeuren'. Mevrouw heeft dit als zeer onprettig ervaren.

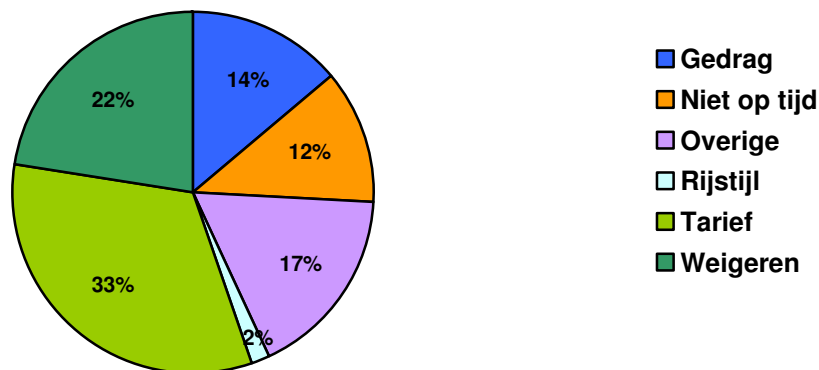
Uiteindelijk is de taxi gekomen om 13.45 uur. De taxichauffeuse zelf gaf ook aan dat dit niet de bedoeling kan/mag zijn.

#### Reactie taxibedrijf

“Ten eerste willen wij onze excuses aanbieden voor het ‘toon gebruik’ van onze telefonist. De persoon is hierop aangesproken. Ten tweede was de ritcombinatie van uw zus niet juist. Bij deze rit zaten nog 2 andere rolstoelgebruikers, waardoor de rit nog langer duurde door het in- en uitladen via de lift. Hierbij had echt rekening mee moeten worden gehouden. Een rit mag nooit langer duren dan anderhalf tot twee keer de rechtstreekse reistijd.

Wij bieden u en vooral uw zus onze excuses aan voor dit gebeuren”.

Grafiek 6: Verdeling aantal klachten in consumentenmarkt



In de consumentenmarkt klagen de meeste reizigers over het tarief dat door de taxichauffeur wordt gevraagd (33%). 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 22% procent van de klachten de aanleiding voor het indienen van een klacht.

### Verkeerd tarief

"Rit naar Maartenskliniek heen was 44,95 en rit terug was 30,00 op dezelfde dag, hoe kan dit?"

### Reactie taxibedrijf:

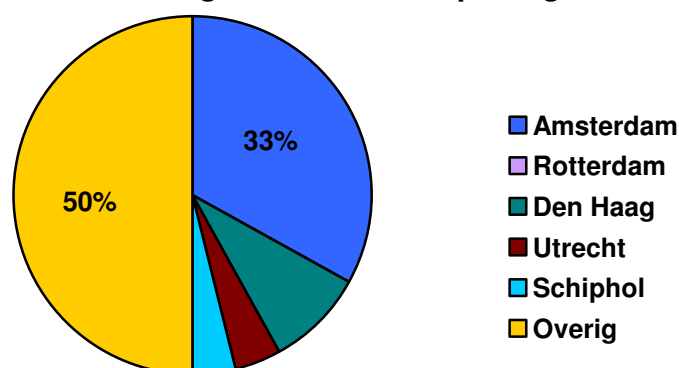
"De chauffeuse heeft per ongeluk niet de kortste route gereden. Zij is daar inmiddels op aangesproken en kent nu de kortste route van uw woonadres naar de Sint Maartenskliniek.

We begrijpen dat een en ander tot verwarring kan hebben geleid. Voor alle duidelijkheid, de meterprijs voor een enkele rit per rolstoelbus van uw huis naar de Sint Maartenskliniek of andersom is ongeveer EUR 33,50 incl. BTW. We stellen voor dat we u het teveel betaalde bedrag terugbetalen. Laat u ons weten op welk rekeningnummer we dit kunnen storten?"

### 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 50% in de steden Amsterdam (en Schiphol), Rotterdam, Den Haag en Utrecht voordoet. Amsterdam springt hier met 33% 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.

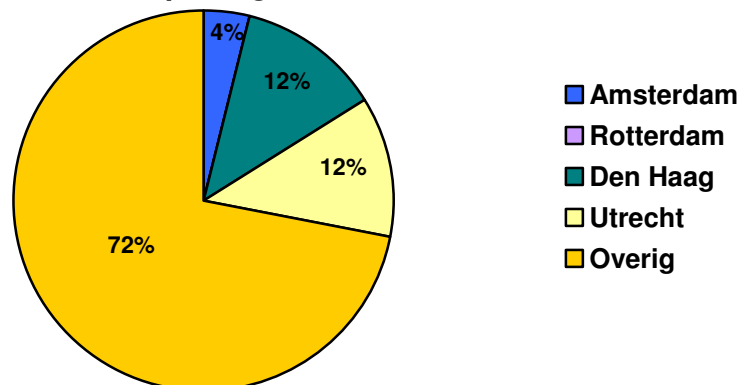
**Grafiek 7: Verdeling aantal klachten per regio**



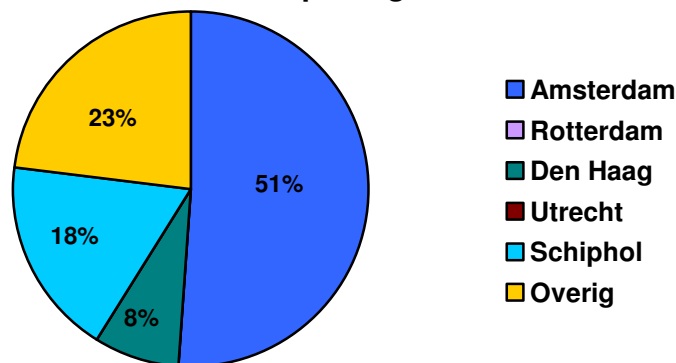
Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de regio waar de klachten plaatsvinden zien wij duidelijke verschillen. In grafiek 8 is te zien dat in het contractvervoer 72% van de klachten van buiten de grote steden komen. In grafiek 9 is te zien dat 77% van de klachten uit de consumentenmarkt zich juist voordoen in de steden

Amsterdam (en Schiphol), Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Amsterdam steekt hier met 51% 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**



#### **Asociaal gedrag**

*"Taxi gebeld en gereserveerd. Taxi kwam 20 minuten te vroeg, mevrouw nog niet gereed. Taxi wachtte 5 minuten, maar liet daarna indirect zijn ongenoegen blijken. Hard rijden, ruw door bochten, muziek uitdoen, niet praten en niets zeggen, op verkeerde plek bij ziekenhuis gedropt. Kortom a sociaal (rij) gedrag van taxi chauffeur!"*

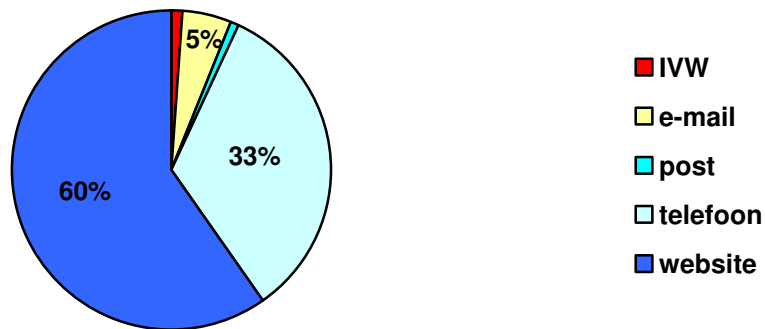
#### **Reactie taxibedrijf:**

"We hebben de chauffeur op ons kantoor geroepen en gevraagd naar een verklaring van zijn gedrag. De chauffeur gaf aan moeilijk tegen kritiek te kunnen en hij uitte dit op een verkeerde manier. We sturen een dag onze coach mee beter te leren om met klanten om te gaan".

#### **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 (93%) 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.

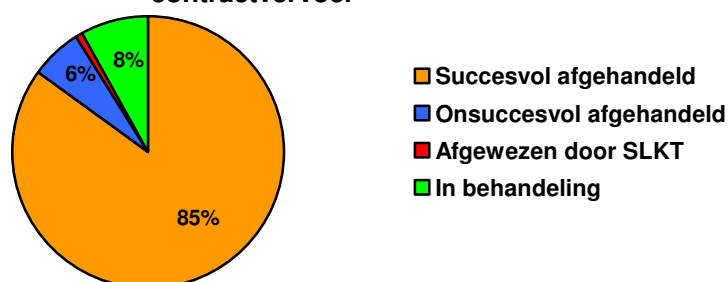
Bovengenoemde registraties geven de SLKT inzicht in de afhandelingstermijn van klachten en het percentage klachten dat in behandeling kan worden genomen en (on)succesvol wordt afgesloten.

Tabel 4: Totaal aantal klachten naar status

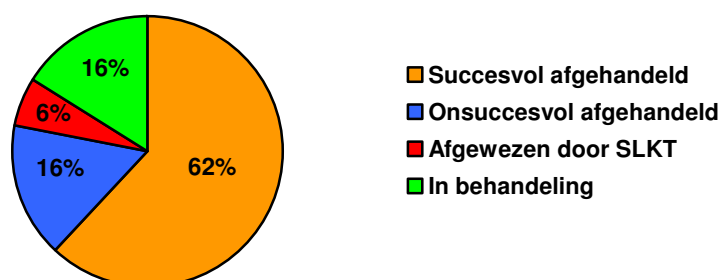
	Oktober	November	December	Totaal
Afgehandeld	43	46	22	111
Afgehandeld (onsuccesvol)	9	5	1	15
Afgewezen (door	6	1	2	9
In behandeling	0	4	14	18
Maandtotalen	58	56	39	153

In de periode tussen 1 oktober 2011 en 31 december 2011 zijn 153 klachten bij de SLKT binnengekomen. Ten tijde van het opstellen van deze rapportage (januari 2011) zijn van deze 153 klachten 111 klachten succesvol afgehandeld. Dit betekent dat de SLKT bij 72% van de binnengekomen klachten een bemiddeling tussen de reiziger en het taxibedrijf tot stand heeft kunnen brengen. Bij 15 klachten (oftewel 10%) is dit niet gelukt. Daarnaast heeft de SLKT 9 klachten (6%) 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 18 klachten (12%) in behandeling. Deze zijn voornamelijk in december 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 86% aanzienlijk hoger ligt dan de 62% in de consumentenmarkt. Op 16% van de doorgestuurde klachten in de consumentenmarkt krijgen wij ondanks een herinnering geen reactie van het taxibedrijf. Ook kunnen wij bij 6% van de klachten het taxibedrijf niet

identificeren. 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

*“Mijn 99-jarige moeder moest voor een onderzoek naar ziekenhuis. De rolstoeltaxi op de heenweg was wel op tijd maar bleek te klein om de een begeleider mee te nemen. Voor de terugrit hebben we 5 kwartier moeten wachten voor een taxi verscheen. En dat wachten is erg (veel te) lang voor iemand in een rolstoel”.*

#### Reactie taxibedrijf

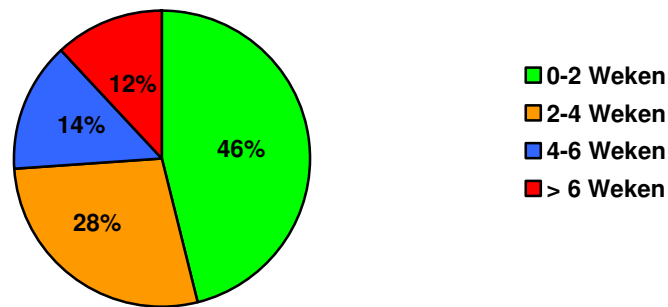
*Wij betreuren de problemen die u bij uw terugrit heeft ervaren zeer. Wij begrijpen uiteraard dat uw begeleider bijzonder onaangenaam verrast was toen bleek dat er voor hem of haar geen zitplaats beschikbaar was. Controle van de ritgegevens wijst uit dat u bij het bestellen van de rit duidelijk heeft doorgegeven dat u met twee personen zou reizen. Voor het ongemak dat dit met zich mee heeft gebracht voor u en uw begeleider bieden wij u onze welgemeende excuses aan.”. Uw terugrit is voor zover wij kunnen bevoordelen geheel volgens de geldende vervoersvoorwaarden uitgevoerd. U heeft inderdaad 5 kwartier gewacht, maar dit is toegestaan. Kort na 15.30 uur is er gebeld om de terugrit te bestellen. Deze in met inachtneming van de reguliere vooraanmeld tijd van een uur ingeboekt voor 16.35 uur. Om 16.50 uur is de taxi bij het ziekenhuis voorgereden. Aangezien de taxi's u vanaf een kwartier voor, tot een kwartier na de afgesproken tijd mogen halen, was de taxi op tijd”.*

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

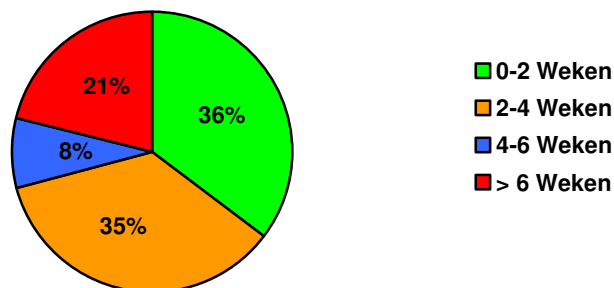
	Oktober	November	December	Totaal
0-2 weken	20	29	9	58
2-4 weken	16	9	14	39
4-6 weken	9	9	1	19
>6 weken	13	6	0	19
<b>Maandtotalen</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>135</b>

In de periode tussen 1 oktober 2011 en 31 december 2011 zijn 135 klachten afgehandeld. Deze klachten zijn of succesvol of onsuccesvol afgehandeld of afgewezen door de SLKT. De 18 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 (72%) wordt binnen vier weken afgehandeld. Bij deze termijn dient rekening te worden gehouden met een termijn van maximaal drie dagen waarin de SLKT de klacht doorspeelt naar het taxibedrijf. 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 bedrijven in het contractvervoer de klachten binnen kortere termijn 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**

	Oktober	November	December	Totaal
Totaal	11	12	3	

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 85% 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.