



Rapportage

**Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt
Taxivervoer**

Vierde kwartaal 2012

1. Voorwoord:

Op 1 maart 2011 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 een 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. De nieuwe tariefstructuur is ingevoerd en het telefoonnummer en website-adres staan 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.

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 kwartaalrapportage presenteert de SLKT de klachten die zijn binnengekomen bij het klachtenmeldpunt in het vierde kwartaal van 2012, te weten, oktober, november en december 2012.

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 binnenkomende 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 het mogelijk gemaakt 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	64	52	58	174
Melding	2	0	0	2
Maandtotalen	66	52	58	176

In de maanden oktober, november en december van 2012 heeft de SLKT in totaal 174 klachten en 2 meldingen ontvangen. 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

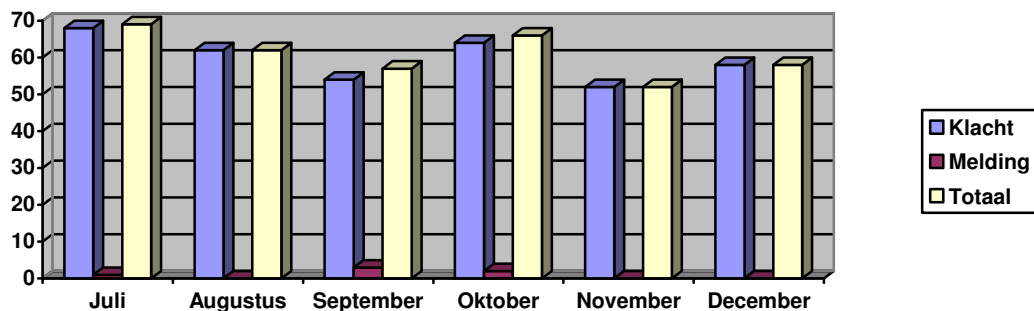
KNV Taxi of de Inspectie Leefomgeving en Transport. Het aantal reizigers dat een melding doet is dusdanig klein dat deze in de rest van de analyse buiten beschouwing zijn gelaten.

In het vierde kwartaal van 2012 minder klachten binnengekomen dan in voorgaande kwartalen. Met 174 klachten in het vierde kwartaal is het aantal met 12 gedaald ten opzichte van het derde kwartaal.

Tabel 2: Aantal ontvangen klachten en meldingen

	KW1	KW2	KW3	KW4	Totaal
Klacht	145	209	184	174	712
Melding	12	4	4	2	22
Kwartaal Totalen	157	213	188	176	734

Grafiek 1: Aantal klachten en meldingen per maand



Tabel 3: Totaal aantal ontvangen klachten per categorie

	Consumentenvervoer				Contractvervoer			
	Oktober	November	December	Totaal	Oktober	November	December	Totaal
Gedrag	13	10	10	33	3	1	2	6
Niet op tijd	6	10	8	24	10	6	14	30
Overige	7	3	6	16	2	2	3	7
Tarief	14	12	8	34	3	4	3	10
Weigeren	1	0	1	2	0	1	0	1
Onbekend	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	41	35	33	109	18	14	22	54

	Onbekend				Totaal
	Oktober	November	December	Totaal	
Gedrag	0	0	2	2	41
Niet op tijd	1	0	0	1	55
Overige	0	0	0	0	23
Tarief	3	3	1	7	51
Weigeren	0	0	0	0	3
Onbekend	1	0	0	1	1
Totaal	5	3	3	11	174

Wanneer we kijken naar de aard van de klachten zien we dat in de categorie “niet op tijd” de meeste klachten binnenkomen. In het vierde kwartaal van 2012 waren dit 55 klachten, oftewel 31%. Het niet op tijd komen van taxi's blijft een veel 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.

Verder bestaat het aantal klachten voor 29 % uit klachten die vallen onder de categorie “Tarief”. De effecten van de bonplicht lijken hier zichtbaar, aangezien veel reizigers het exacte tijdstip weten waarop de klacht plaats heeft gevonden en/of een ingescande bon meesturen. De SLKT ervaart de bonplicht als een goede ontwikkeling in de taxibranche. Taxibedrijven en taxichauffeurs zijn hierdoor beter te identificeren en de bon geeft objectieve informatie wat ten goede komt aan de klachtafhandeling. Ook de klachten over het tarief in het contractvervoer liggen hoger. Dit kan te maken hebben met de bezuinigingen in dit type vervoer, waardoor reizigers een grotere eigen bijdrage moeten betalen en hierdoor bewuster letten op het tarief.

Op de derde plaats komen met 24 %, wanneer we kijken naar de aard van de klachten, ook veel klachten binnen onder de categorie "Gedrag".

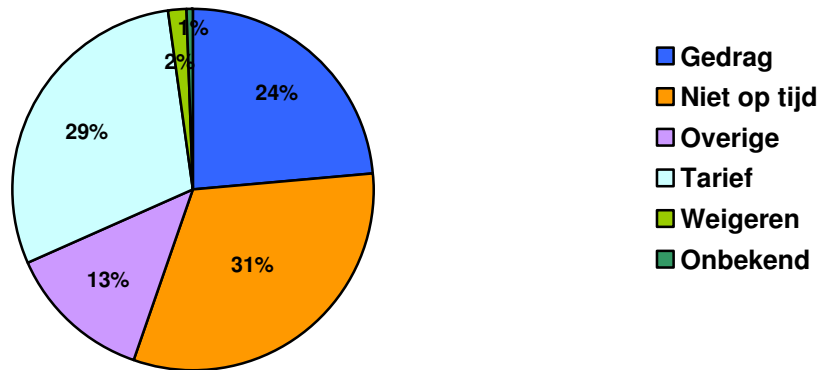
Gedrag

“Een oudere mevrouw is afgezet op een parkeerplaats en moest 350 meter lopen om bij haar kleinzoon te komen. Mevrouw was helemaal buiten adem toen ze aankwam.”

Reactie taxibedrijf:

“Het is uiteraard de bedoeling dat we service van deur tot deur leveren. In dit geval wist de taxichauffeur dit niet, en hij is hier op aangesproken. De klacht is gegrond en wij bieden onze excuses aan.”

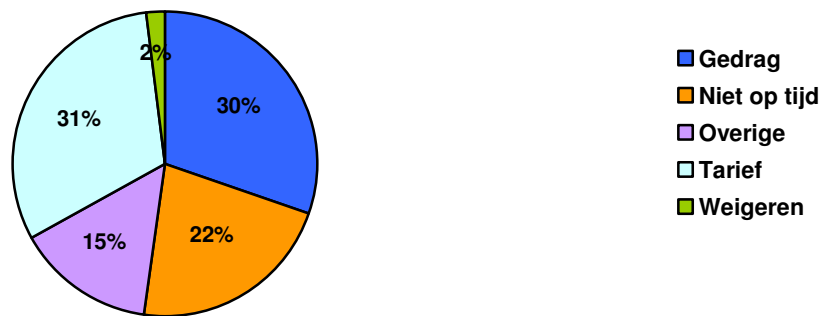
Grafiek 2: Verdeling aantal klachten per categorie



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. In de verdeling van de categorie overige komt het gedrag van de chauffeur en de categorie "tarief" het meest naar voren komt. Veelal komt het slechte gedrag van de chauffeur nadat de reiziger klaagt over het tarief van een rit.

Ook de categorie "Onbekend" dient nader verklaard te worden. Niet iedere melder kan bij het indienen van de klacht het type vervoer 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. Wanneer de SLKT in haar systeem geen gegevens invult, worden deze in de rapportage geregistreerd in de categorie "Onbekend" om de statistieken zuiverder te kunnen presenteren.

Grafiek 3: Verdeling aantal klachten consumentenvervoer per categorie



In het consumentenvervoer klagen de meeste reizigers over het tarief dat door de taxichauffeur wordt gevraagd (31%) en over het gedrag van taxichauffeurs (30%). Klachten over het tarief komen vaak samen met het weigeren van ritten door taxichauffeurs door lengte van de rit en/of het al dan niet gebruiken van de taximeter.

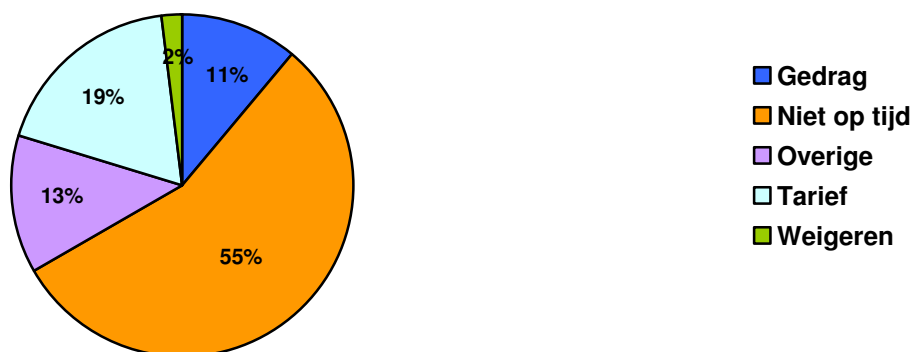
Er zitten vaak ook 2 kanten aan een verhaal.

“Mevrouw had een taxi besteld om haar op te halen van Schiphol. Doordat haar koffers kwijt waren, was ze helaas later dan gepland bij de taxi. Bij aankomst werd ze niet netjes behandeld en reed de taxi gewoon weg. Mevrouw heeft haar geld nog niet teruggekregen en daarnaast heeft ze ook nog een andere taxi moeten nemen”

Reactie taxibedrijf:

“De taxicentrale heeft contact opgenomen met desbetreffende chauffeur. Deze kan zich niet vinden in de klacht. De chauffeur zou zich bedreigd voelen en heeft aangifte gedaan.”

Grafiek 4: Verdeling aantal klachten contractvervoer per categorie



In het contractvervoer gaan 55% 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.

Aantal klachten naar type vervoer

In tabel 4 zijn de klachten onderverdeeld naar het vervoerstype. Niet iedere melder kan bij het indienen van de klacht het type vervoer 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
Beltaxi	24	18	14	56
AWBZ-vervoer	0	1	0	1
Leerlingenvervoer	0	2	1	3
Opstaptaxi	17	17	19	53
Regiotaxi/CVV	16	10	20	46
Valys vervoer	1	1	1	3
Zittend ziekenvervoer	1	0	0	1
Onbekend	5	3	3	11
Maandtotalen	64	52	58	174

Niet op tijd:

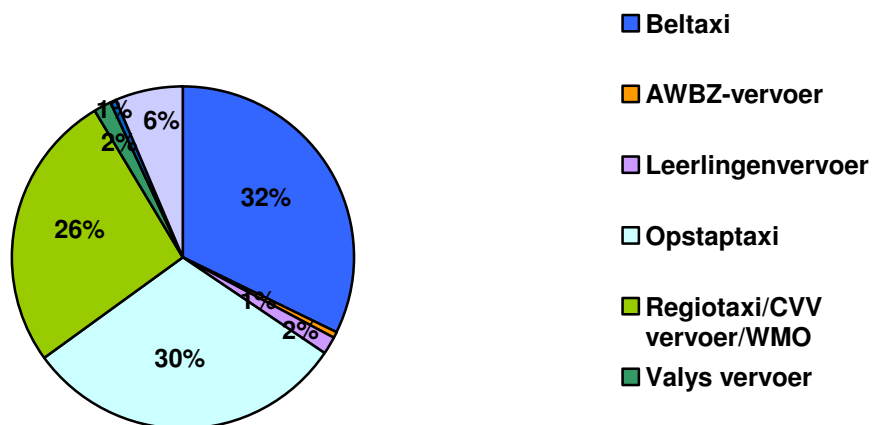
“Mevrouw heeft een gehandicapte dochter. In de weekenden komt ze naar huis. Ze wordt om 10.00 uur opgehaald en dan is ze pas 1,5 uur later thuis!.”

Reactie taxiondernemer:

“We hebben deze rit nagekeken en bleek dat op deze dag de chauffeur te maken had met extreme drukte. Onze excuses voor het ongemak.”

In tabel 4 is te zien dat de SLKT in het derde kwartaal van 2012 de meeste klachten heeft ontvangen van reizigers die reizen met beltaxi. Dit wordt gevolgd door het aantal klachten met taxi's uit de opstapmarkt. Van de klachten die de SLKT ontvangt komt ongeveer 63% vanuit de consumentenmarkt en de andere 37% vanuit het contractvervoer. Het contractvervoer valt daarentegen onder te verdelen in zeven categorieën (AWBZ-vervoer, Leerlingenvervoer, Regiotaxi/CVV/WMO vervoer, Valys vervoer, WIA vervoer en Zittend ziekenvervoer).

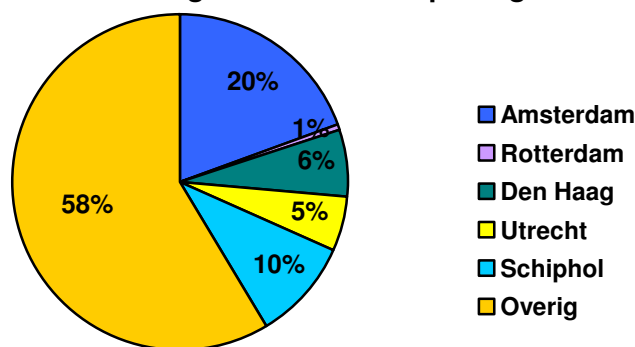
Grafiek 6: Verdeling klachten naar type vervoer



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 20 % zich in Amsterdam voordoet. 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 en beltaxi's. Toeristen krijgen met grote regelmaat een te hoog tarief voorgeschoteld en wanneer hier commentaar op wordt geleverd ontstaan vaak hevige discussies.

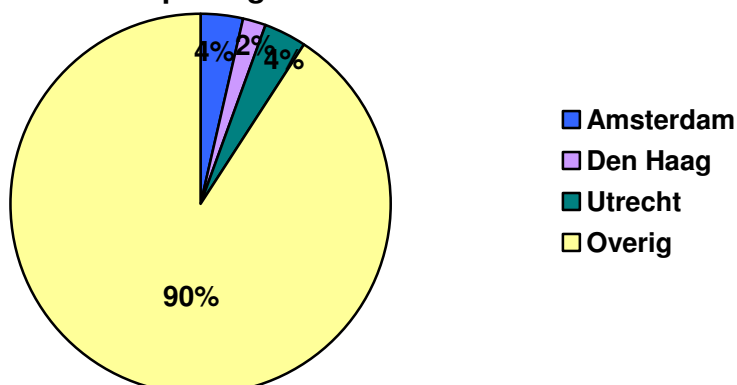
Grafiek 7: Verdeling aantal klachten per regio



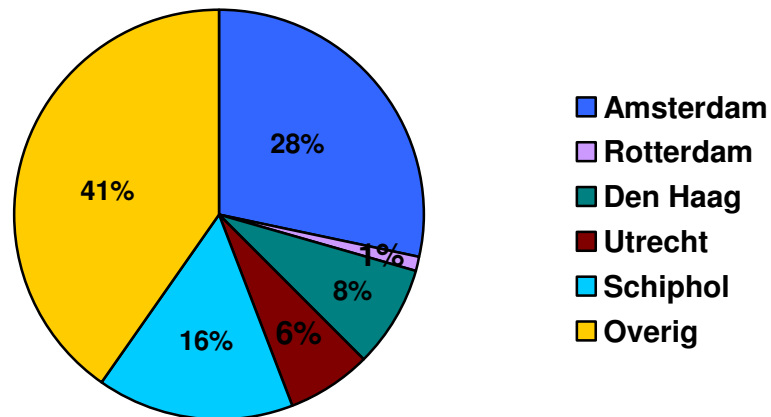
Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de regio waar de klachten plaatsvinden zien wij duidelijke verschillen. In grafiek 8 is te zien dat in het contractvervoer weinig klachten vanuit de 4 grootste steden komen. In grafiek 9 is te zien dat 59% van de klachten uit de consumentenmarkt zich juist voordoen in de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Amsterdam steekt hier met 28% van de klachten met kop en schouders bovenuit.

De SLKT en de Gemeente Amsterdam zijn een samenwerking aangegaan om klachten vanuit Amsterdam krachtiger af te kunnen handelen. Indien de reiziger akkoord geeft worden de gegevens over hun klacht ook naar de Gemeente Amsterdam opgestuurd. Indien een vervoerder niet op een klacht reageert of een reiziger vindt dat de vervoerder de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld kan de Gemeente Amsterdam contact met de reiziger en/of vervoerder opnemen. Hiermee streven we naar een betere klachtafhandeling die bevorderlijk is voor de kwaliteit van het taxivervoer in Amsterdam.

Grafiek 8: Verdeling aantal klachten in contractvervoer per regio



Grafiek 9: Verdeling aantal klachten in consumentenmarkt per regio



Tarief:

“Reiziger vraagt de chauffeur welk bedrag hij moet betalen en deze geeft aan Euro 19,66. De reiziger betaalt de chauffeur. Als de chauffeur wegrijdt ziet de reiziger op de bon dat het niet gaat om een bedrag van Euro 19,66, maar om Euro 9,66. Hij voelt zich afgezet”

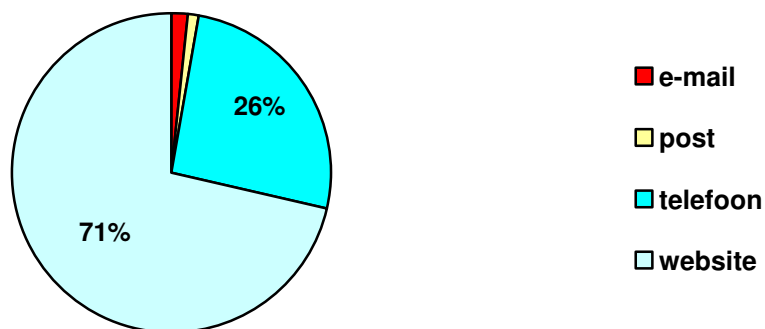
Reactie taxibedrijf:

“De chauffeur vindt het een vervelende situatie. Hij dacht dat, aangezien de reiziger tevreden was over de rit, hij een goede fooi kreeg van de reiziger. Er was hier geen opzet in het spel! De chauffeur biedt zijn excuses aan en wil het te hoog betaalde bedrag terugbetalen.”

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. Vrijwel de meeste klachten (97%) 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 'Niet in behandeling (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 een geschillencommissie.

Indien het taxibedrijf na de herinnering niet reageert, wordt de status van de klacht veranderd in 'afgehandeld (onsuccesvol)'. Ook in dit geval bieden wij de reiziger de mogelijkheid om naar een geschillencommissie 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 van de klachten die 'onsuccesvol' afgehandeld zijn.

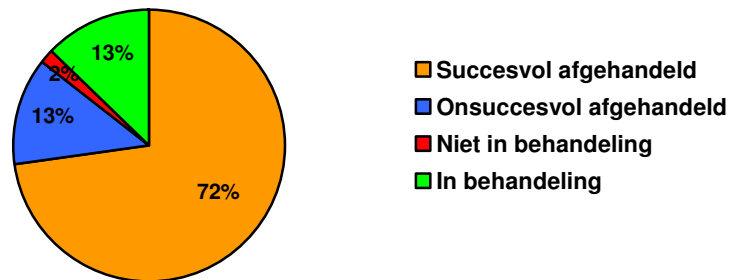
Tabel 5: Totaal aantal klachten naar status

	Oktober	November	December	Totaal
Afgehandeld	40	34	35	109
Afgehandeld (onsuccesvol)	18	13	8	39
Niet in behandeling	6	5	1	12
In behandeling	0	0	14	14
Maandtotalen	64	52	58	174

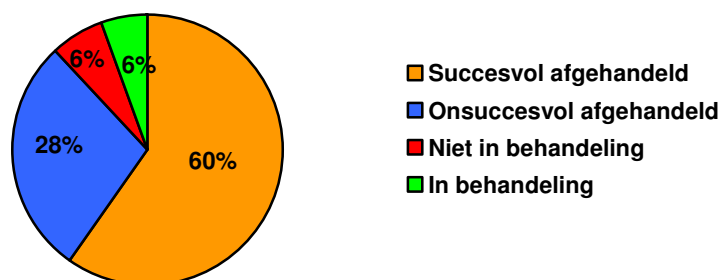
In de maanden oktober, november en december van 2012 zijn 174 klachten bij de SLKT binnengekomen. Ten tijde van het opstellen van deze rapportage zijn van deze 174 klachten 109 klachten succesvol afgehandeld. Dit betekent dat de SLKT bij 63% van de binnengekomen klachten een bemiddeling tussen de reiziger en het taxibedrijf tot stand heeft kunnen brengen. Bij 39 klachten (oftewel 22%) is dit niet gelukt. Daarnaast heeft de SLKT 12 klachten (7%) 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 14 klachten (8%) in behandeling.

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 72% aanzienlijk hoger ligt dan de 60% in de consumentenmarkt. Op 28% 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.

Slecht gedrag over tarief

"Taxichauffeur klaagde vloekend bij het instappen over de te korte rit (van toch Euro 22,55) en zei dat ik maar per bus moest gaan. Vervolgens reed hij erg om en daarbij roekeloos/agressief en veel te snel. Hij wist uiteindelijk niet eens waar het was, zo bleek. Toen ik het lef had hem te wijzen op het omrijden en gevaarlijk rijgedrag kreeg ik bij het uitstappen nog een paar verwensingen naar mijn hoofd. Een zeer onbeschofte jongen. Zo ga je niet met klanten om."

Reactie taxibedrijf:

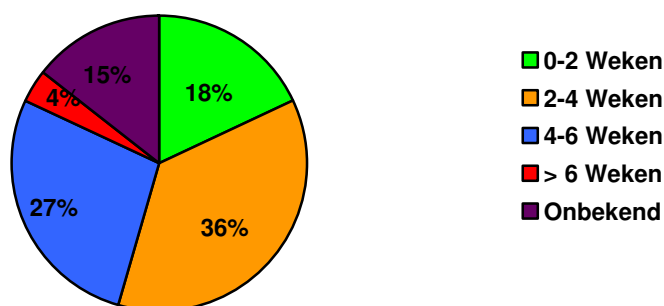
"De klant heeft deze chauffeur verzocht snel te rijden, omdat hij een afspraak zou hebben. De chauffeur zou hem gezegd hebben dat hij dan via snelweg zou moeten en dat het eventueel extra zou kunnen kosten. Het is zo gezegd en afgesproken en ook zo gedaan. Na deze rit zou de klant de prijs te hoog gevonden hebben. Daardoor is er een discussie ontstaan en dus geen klachten over korte ritten van de chauffeur. Ondanks deze beweringen van de chauffeur willen wij bij deze excuses aanbieden aan deze klant en ze zijn wij bereid het volledige bedrag aan deze klant terug te betalen, ter afsluiting van deze voor de beide partijen ongewenste zaak"

Tabel 6: Totaal aantal ontvangen naar afhandelingstermijn

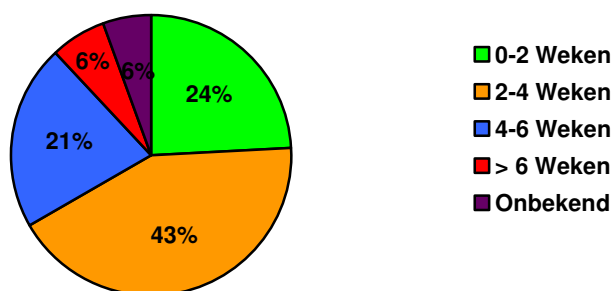
	Oktober	November	December	Totaal
0-2 weken	17	11	12	40
2-4 weken	30	23	18	71
4-6 weken	12	13	13	38
>6 weken	5	5	0	10
Onbekend	0	0	15	15
Maandtotalen	64	52	58	174

In de maanden oktober, november en december van 2012 zijn 174 klachten afgehandeld. Deze klachten zijn of succesvol of onsuccesvol afgehandeld of niet in behandeling genomen door de SLKT. Het merendeel van de klachten (64%) wordt binnen vier weken afgehandeld. In de categorie "Onbekend" staan de klachten die nog in behandeling zijn of waarbij door de reiziger een onjuiste datum is ingevuld. Bij deze termijn dient rekening te worden gehouden met een termijn van maximaal vijf dagen waarin de SLKT de klacht doorspeelt naar het taxibedrijf. Eventueel kan de termijn van maximaal vijf 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 consumentenvervoer 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 vermeld staan, komen ook andersoortige telefoontjes binnen.

Wat opvalt bij deze telefoontjes 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. Zevenendertig procent van de klachten komt voort uit het contractvervoer. Dit is hoger dan verwacht, maar al minder dan de 50% die het in het voorgaande kwartalen was. 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 en Schiphol 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 heeft ook goede afspraken gemaakt over het uitwisselen van informatie met betrokken gemeentes.
3. Het percentage succesvol afgehandelde klachten in het contractvervoer is 72% en dit percentage is 60% 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.