



Half Jaar Rapportage

**Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt
Taxivervoer**

1 januari 2016 - 30 juni 2016

1. Voorwoord:

Sinds de oprichting van de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) op 1 maart 2011, is er heel wat veranderd binnen de taxibranche.

Voor het consumentenvervoer hebben de gemeenten de mogelijkheid gekregen om aanvullende, lokale eisen te stellen aan chauffeurs en taxi's (de nieuwe taxiwet). De regels zijn gericht op de lokale opstapmarkt (werk vanaf standplaatsen of reizigers oppikken die een taxi aanhouden op straat). Doel van de wet is om lokale problemen op te lossen om zo de kwaliteit in de opstapmarkt te verbeteren.

In Amsterdam en per 1 januari 2014 in Rotterdam en per 1 mei 2014 in Den Haag zijn taxi's verplicht om zich aan te sluiten bij een groep (Toegelaten Taxi Organisatie = TTO's). De reiziger weet op die manier beter bij wie hij instapt en ook kan de reiziger beter kiezen door wie hij/zij vervoerd wil worden.

De SLKT werkt momenteel samen met de Gemeente Amsterdam en Den Haag. Wij geven hen een kopie van alle bij ons binnengekomen klachten, uiteraard met toestemming van de reiziger.

Voor Amsterdam geldt dat bij herhaaldelijke klachten in combinatie met overtredingen, chauffeurs of hun organisatie vanaf juni 2013 sancties krijgen opgelegd. De gemeente Amsterdam is dus echt actief bezig om de lokale problemen op te lossen!

In Den Haag is per 1 mei 2014 de TTO taxiverordening in gegaan. Elke chauffeur moet het lokale label HTx hebben, dat wordt uitgegeven door STH. Dit is een Stichting dat is opgezet door de branche en de gemeente Den Haag.

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.

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!

De SLKT brengt halfjaarlijks 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.

Indienen en oplossen van klachten kunnen 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 januari 2016 en 30 juni 2016.

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 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.

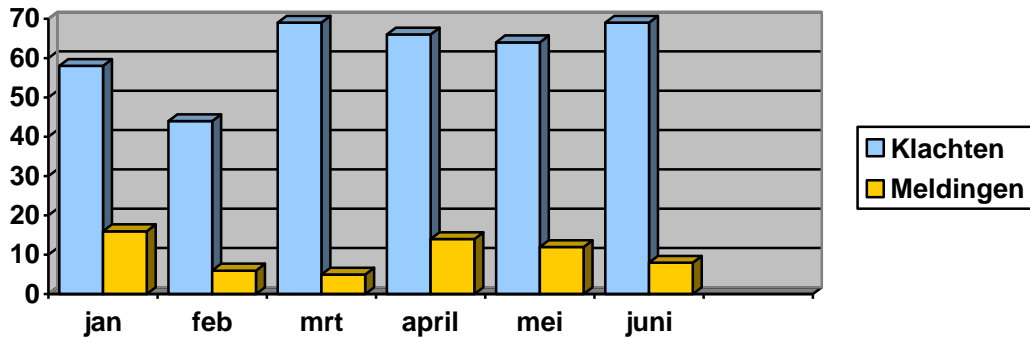
Daarnaast staat het telefoonnummer en de website van de SLKT ook vermeld op de bon, die de reiziger per 1 april 2012 verplicht is te ontvangen van de taxichauffeur. Dankzij al deze registraties kunnen wij onderscheid maken tussen de verschillende segmenten en regio's van de taxibranche. Daarnaast registreren wij van elke klacht het betreffende taxibedrijf, maar deze gegevens publiceren wij niet in openbare rapportages.

Tabel 1: Aantal ontvangen klachten en meldingen per maand

| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|---------|-----|-----|-----|-------|-----|------|--------|
| Klacht | 58 | 44 | 69 | 66 | 64 | 69 | 370 |
| Melding | 16 | 6 | 5 | 14 | 12 | 8 | 61 |
| Totaal | 74 | 50 | 74 | 80 | 76 | 77 | 431 |

In het eerste half jaar van 2016 heeft de SLKT in totaal 370 klachten en 61 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. Daarnaast komen meldingen 'iets laten liggen in de taxi' en 'het blokkeren van de weg' ook steeds meer bij het klachtenmeldpunt terecht.

Grafiek 1: Aantal klachten en meldingen per maand



Tabel 2: Totaal aantal ontvangen klachten per categorie

Consumentenvervoer

| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Gedrag | 17 | 13 | 6 | 17 | 5 | 4 | 62 |
| Niet op Tijd | 3 | 2 | 5 | 0 | 4 | 7 | 21 |
| Overige | 5 | 3 | 17 | 3 | 10 | 12 | 50 |
| Rijstijl | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 6 |
| Tarief | 13 | 5 | 14 | 14 | 16 | 22 | 84 |
| Weigeren | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Totaal | 40 | 24 | 46 | 37 | 39 | 49 | 235 |

Contractvervoer

| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Gedrag | 3 | 5 | 6 | 3 | 3 | 1 | 21 |
| Niet op Tijd | 9 | 4 | 9 | 9 | 15 | 10 | 56 |
| Overige | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 |
| Rijstijl | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Tarief | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 11 |
| Weigeren | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Totaal | 15 | 11 | 17 | 19 | 19 | 16 | 97 |

Onbekend (niet duidelijk of de klacht om contractvervoer of consumentenvervoer gaat)

| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|---------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| Gedrag | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| Niet op Tijd | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Overige | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Rijstijl | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| Tarief | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Weigeren | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| onbekend | 0 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| Totaal | 3 | 9 | 6 | 10 | 6 | 4 | 38 |

Wanneer we kijken naar de aard van de klachten zien we dat in de categorieën “tarief”, “gedrag” en “niet op tijd” de meeste klachten binnenkomen. In het eerste half jaar 2016 waren in totaal 95 klachten, oftewel 26 % onder de categorie

“tarief”. Deze klachten komen voornamelijk voor in het consumentenvervoer. De effecten van de bon plicht 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 bon plicht 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.

In totaal zijn er 87 klachten, oftewel 23 % die onder de categorie “gedrag “ vallen. Ook deze klachten komen voornamelijk voor in het consumentenvervoer. Helaas zijn (nog) niet alle taxichauffeurs klantvriendelijke. Naast het slechte taalgebruik komen bijvoorbeeld het niet netjes aannemen van de bagage als een grote ergernis voor bij de reizigers.

Het niet op tijd komen van taxi’s blijft een veel gehoorde klacht. In de eerste helft van 2016 zijn er totaal 80 klachten die onder deze categorie vallen. Dit is 22 % van de klachten. 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.

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. Veelal is het slechte gedrag van de chauffeur een gevolg van een klagende reiziger over het tarief van een rit.

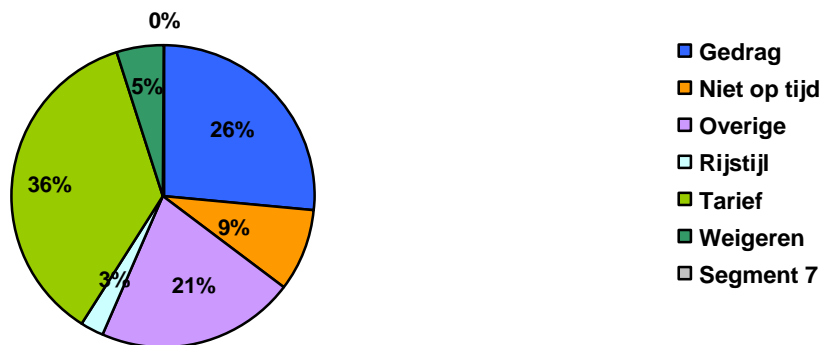
Door verkeerd rijden van chauffeur miste ik mijn afspraak!

“De chauffeur kende het adres niet waar ik naar toe moest, vervolgens reed hij verkeerd en moest ik ook nog de volledige meterprijs betalen. Ik kwam ook nog een te laat op mijn afspraak! Ik vind dit geen service van een taxibedrijf.”

Reactie taxiondernemer:

" Ik had u niet goed begrepen, vandaar dit ik niet goed reed. Mijn excuses en ik wil u graag het betaalde bedrag van de taxirit terug betalen. "

Grafiek 3: Verdeling aantal klachten consumentenvervoer per categorie



In het consumentenvervoer klagen de meeste reizigers over het tarief dat een chauffeur voor zijn taxirit berekend (28%). Klachten over het tarief komen vaak voor samen met het weigeren van ritten door taxichauffeurs vanwege de lengte van de rit en/of het al dan niet gebruiken van de taximeter.

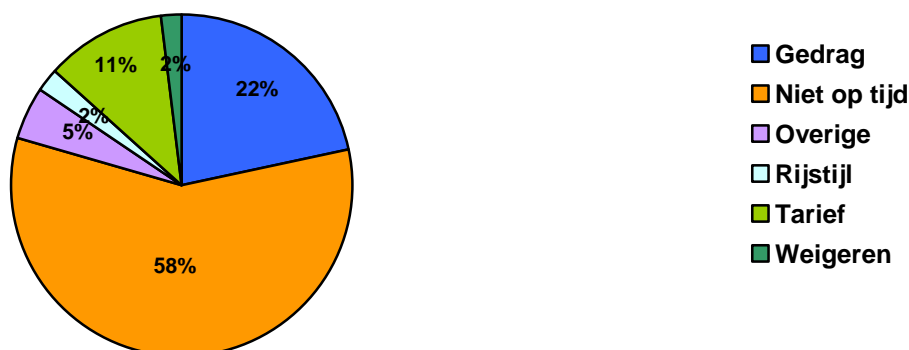
De taxi kwam niet op tijd.

“Ik maak gebruik van de Regiotaxi. Ik ga elke week met mijn vriendinnen koffie drinken bij het buurtcentrum. Ik sta dan vaak al van tevoren klaar. Echter de taxi komt of te vroeg of veel te laat. Dus is ben dan vaak of ‘voór openingstijd bij het buurtcentrum. Dan sta ik te wachten voor de deur, of ik ben veel te laat bij mijn vriendinnen waarbij het buurtcentrum alweer bijna gaat sluiten.

Reactie taxiondernemer;

“Het spijt ons dat de rit via de Regiotaxi niet zo verloopt als het hoort. Het klopt dat u afgelopen keer te laat bent opgehaald. Het was erg druk op de weg waardoor onze planning niet verliep zoals we wilden. Wij bieden hiervoor onze excuses aan”.

Grafiek 4: Verdeling aantal klachten contractvervoer per categorie



In het contractvervoer gaat 58 % 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

Tabel 4: Totaal aantal ontvangen klachten per type vervoer

| | januari | februari | maart | april | mei | juni | Totaal |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Beltaxi | 3 | 3 | 7 | 2 | 13 | 14 | 42 |
| Leerlingenvervoer | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| AWBZ-vervoer | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Opstaptaxi | 37 | 21 | 39 | 35 | 26 | 35 | 193 |
| Regiotaxi/CVV/WMO | 11 | 11 | 13 | 16 | 17 | 14 | 82 |
| Valys vervoer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Zittend ziekenvervoer | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 |
| Onbekend | 3 | 9 | 6 | 10 | 6 | 4 | 38 |
| Maandtotalen | 58 | 44 | 69 | 66 | 64 | 69 | 370 |

Het weigeren van een rit

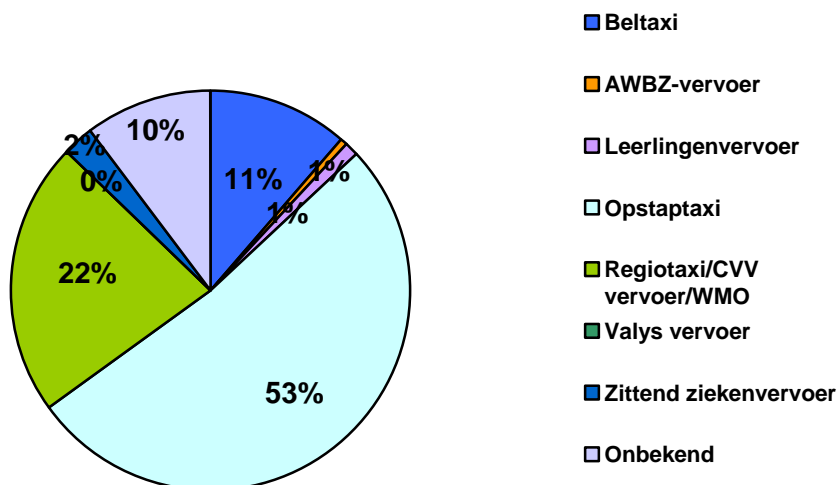
“Ik nam de eerste taxi op rij, deze wilde me niet meenemen waarop ik naar de tweede taxi liep. Deze zei dat ik de eerste taxi moest nemen! De chauffeurs kregen onderling ruzie, de politie erbij. Ik ben maar naar huis gaan lopen.”

Reactie taxiondernemer:

“Ik heb u niet meegenomen omdat u teveel gedronken had, dit had niets met de lengte van de rit te maken’.

In tabel 4 is te zien dat de SLKT de meeste klachten ontvangt van reizigers die reizen met een opstaptaxi. Toch ontvangt de SLKT ook veel klachten die niet vanuit de consumentenmarkt komen, maar vanuit het contractvervoer. Vanuit de consumentenmarkt, die bestaat uit de opstaptaxi's en de beltaxi's, kwamen 208 klachten. Het contractvervoer valt onder te verdelen in zes categorieën (AWBZ-vervoer, Leerlingenvervoer, Regiotaxi/CVV/WMO vervoer, Valys vervoer en Zittend ziekenvervoer). Als zodanig heeft het contractvervoer in totaal voor 135 klachten gezorgd.

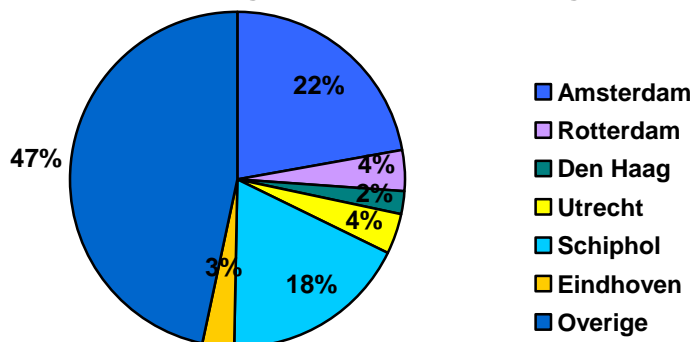
Grafiek 5 : Verdeling klachten naar type vervoer



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 22 % zich in Amsterdam voordoet. Nu heeft Amsterdam op doordeweekse dagen naar schatting 1500 tot 2000 taxi's rondrijden en vermoedelijk tot circa 3600 taxi's in het weekend. Daarnaast rijden er nog diverse busjes ten behoeve van het contractvervoer rond. Amsterdam beschikt dan ook over een aanzienlijk 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.

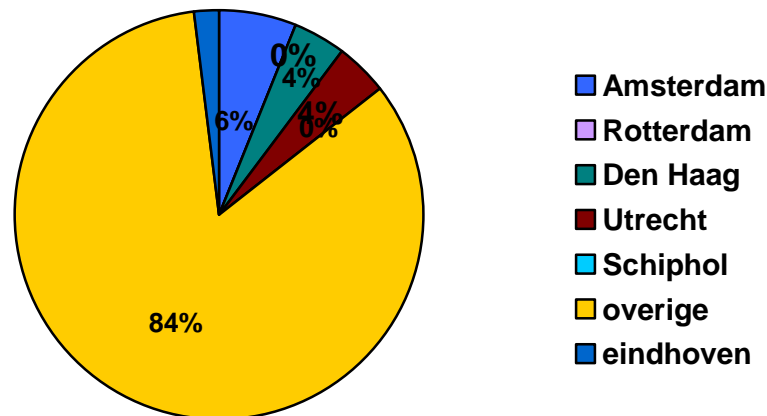
Grafiek 6: Verdeling aantal klachten per regio



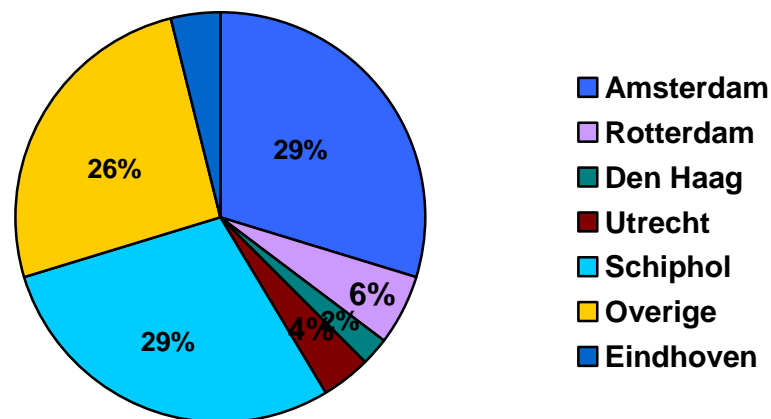
Wanneer wij onderscheid maken tussen het contractvervoer en de consumentenmarkt en daarbij kijken naar de regio waar de klachten plaatsvinden zien wij duidelijke verschillen. In grafiek 7 is te zien dat in het contractvervoer

weinig klachten vanuit de grootste steden komen. In grafiek 8 is te zien dat 66 % van de klachten uit de consumentenmarkt zich juist voordoen in de steden. Amsterdam en Haarlemmermeer (Schiphol) steken hier met 29% van de klachten met kop en schouders bovenuit. Het Landelijk Klachtenmeldpunt adviseert ook altijd om een taxi te nemen vanaf de officiële standplaats op Schiphol. Deze standplaats wordt beheerst door Stichting Taxi Controle (STC). Dit is een onafhankelijke organisatie die ten doel heeft om het straattaxiproces op de luchthaven Schiphol te controleren.

Grafiek 7: Verdeling aantal klachten in contractvervoer per regio



Grafiek 8: Verdeling aantal klachten in consumentenmarkt per regio



Laatste stand van zaken samenwerking SLKT en Gemeente Amsterdam

De SLKT en de Gemeente Amsterdam werken vanaf 1 maart 2013 samen om klachten vanuit Amsterdam nog krachtiger afhandelen. Indien de reiziger daarmee akkoord is worden de gegevens over hun klacht ook naar de Gemeente Amsterdam gestuurd. 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.

Vanaf juni 2013 is er een actief handhavingsbeleid. De Gemeente Amsterdam neemt naar aanleiding van een klacht die zij ontvangen hebben via de SLKT direct contact op met de TTO, waarbij de taxichauffeur is aangesloten. Bij herhaaldelijke klachten in combinatie met overtredingen, krijgen de chauffeurs of hun organisatie (TTO) sancties opgelegd. Ook bestaat de mogelijkheid dat de taxichauffeur uit de TTO wordt gezet, waardoor hij zijn beroep niet meer uit kan oefenen.

De SLKT is hier een belangrijke schakel. Zonder het klachtenmeldpunt komen veel van deze klachten niet terecht bij de Gemeente Amsterdam. Hiermee streven we naar een betere klachtenafhandeling die bevorderlijk is voor de kwaliteit van het taxivervoer in Amsterdam.

Door gebrek aan ervaring van een chauffeur een veel te hoog bedrag betaald

“Ik betaal altijd voor deze taxirit een bedrag rond de Euro 20,00. Echter deze keer moest ik meer dan Euro 30,00 betalen omdat de taxichauffeur omreed. Ik zei nog dat hij anders moest rijden, maar de chauffeur luisterde niet. Toen ik hem Euro 20,00 gaf, omdat ik weigerde het teveel betaalde bedrag te betalen werd hij agressief. Ik heb wel een printbon ontvangen van de chauffeur.

“De reiziger heeft toestemming gegeven om zijn gegevens door te geven aan de Gemeente Amsterdam en stuurt ook een kopie van de klacht door naar de Gemeente Amsterdam. De Gemeente Amsterdam weet onder welke TTO deze chauffeur rijdt en de klacht wordt door SLKT doorgestuurd naar de TTO waarbij de taxichauffeur is aangesloten.

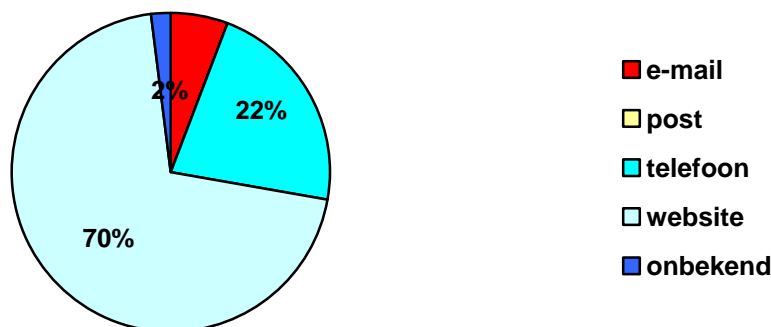
Reactie Toegelaten Taxi Organisatie (TTO), waarbij de chauffeur is aangesloten:

“De chauffeur gaf aan dat hij had gehoord van collega’s dat er een wegversperring was, waardoor hij dus omreed. Dit bleek achteraf niet waar te zijn. De chauffeur krijgt een berisping van één week en de klacht wordt bij zijn dossier bewaard.”.

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 de meeste klachten (92%) worden via de website en de telefoon gemeld. Deze gegevens staan ook op de tariefkaart die ondernemers verplicht zijn te voeren voor de consumententaxi en aan de buitenzijde van hun voertuig zichtbaar moeten hebben.

Grafiek 9: 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.

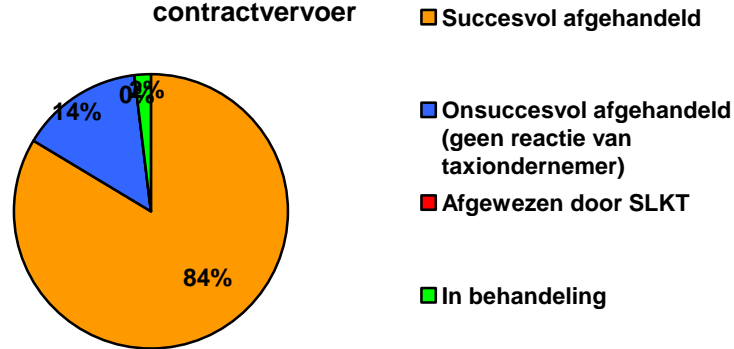
Indien het taxibedrijf na de herinnering niet reageert, wordt de status van de klacht veranderd in 'afgehandeld (onsuccesvol)'. Ook in dit geval bieden wij de reiziger de mogelijkheid om naar een geschillencommissie te stappen. Over deze stap beslist de melder zelf, met als gevolg dat wij hierover geen gegevens beschikbaar hebben.

Tabel 5: Totaal aantal klachten naar status

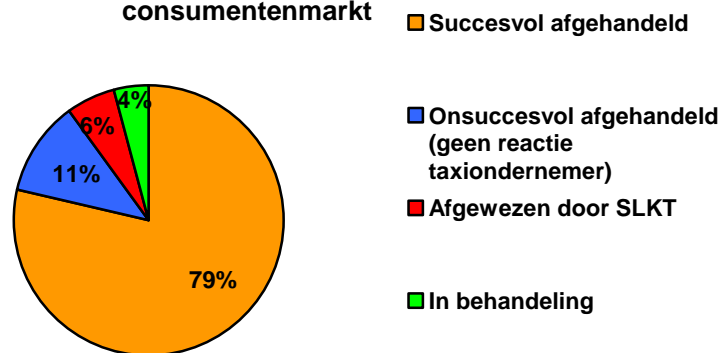
| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|---|-----|-----|-----|-------|-----|------|--------|
| In behandeling | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 12 |
| Succesvol afgehandeld | 42 | 35 | 53 | 53 | 51 | 50 | 284 |
| Onsuccesvol afgehandeld (geen reactie taxiondernemer) | 11 | 4 | 12 | 9 | 6 | 4 | 46 |
| Afgewezen (door Taxiklacht) | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 28 |
| Totaal | 58 | 44 | 69 | 66 | 69 | 69 | 370 |

In de periode tussen 1 januari 2016 en 30 juni 2016 zijn 370 klachten bij de SLKT binnengekomen. Ten tijde van het opstellen van deze rapportage zijn van deze klachten 284 klachten succesvol afgehandeld. Dit betekent dat de SLKT bij 77 % van de binnengekomen klachten een bemiddeling tussen de reiziger en het taxibedrijf tot stand heeft kunnen brengen. Bij 46 klachten (oftewel 12%) is dit niet gelukt. Daarnaast heeft de SLKT 28 klachten (8%) niet in behandeling kunnen nemen omdat de reiziger onvoldoende gegevens heeft geleverd waar de SLKT het taxibedrijf mee kan identificeren. Daarnaast zijn ten tijde van het opstellen van deze rapportage nog 12 klachten in behandeling.

Grafiek 10: Verdeling aantal klachten naar status in het contractvervoer



Grafiek 11: Verdeling aantal klachten naar status in de consumentenmarkt



Wanneer wij kijken naar de verschillen tussen het succesvol afhandelen van klachten in het contractvervoer en in de consumentenmarkt valt op dat hier niet veel verschil in zit. Sinds de komst van o.a. TTO's in Amsterdam worden de klachten van de reizigers beter en sneller opgevolgd. Want gebeurt dit niet dan kan een TTO haar vergunning krijgen raken!

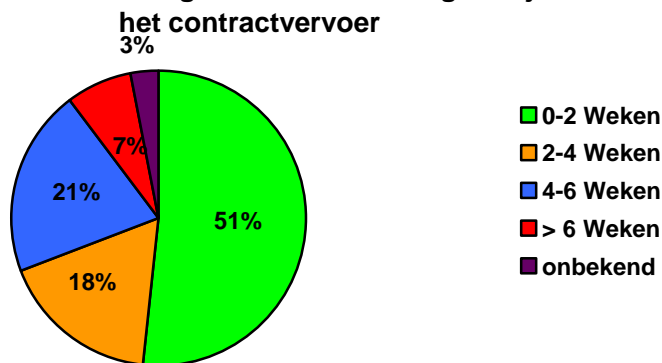
Op 11 % van de doorgestuurde klachten in de consumentenmarkt krijgen wij ondanks een herinnering geen reactie van het taxibedrijf. Ook kunnen wij bij 6% van de klachten het taxibedrijf niet identificeren. Bij deze taxi's is het vaak bij de gemeente Amsterdam niet duidelijk bij welke TTO de taxi is aangesloten.

Tabel 6: Totaal aantal ontvangen naar afhandelingstermijn

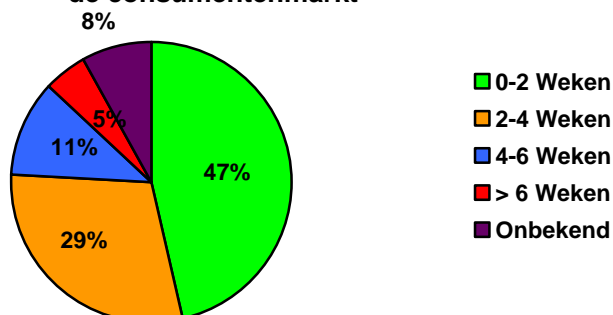
| | jan | feb | mrt | april | mei | juni | Totaal |
|-----------|-----|-----|-----|-------|-----|------|--------|
| 0-2 weken | 21 | 24 | 32 | 33 | 36 | 36 | 182 |
| 2-4 weken | 17 | 12 | 19 | 15 | 15 | 14 | 92 |
| 4-6 weken | 12 | 2 | 12 | 9 | 6 | 6 | 47 |
| >6 weken | 6 | 1 | 4 | 5 | 6 | 1 | 23 |
| onbekend | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 12 | 26 |
| Totaal | 58 | 44 | 69 | 66 | 64 | 69 | 370 |

Tussen 1 januari 2015 en 30 juni 2015 zijn 300 klachten afgehandeld. Deze klachten zijn of succesvol of onsuccesvol afgehandeld of afgewezen door de SLKT. Het merendeel van de klachten (76%) 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 12 en 13 is te zien dat bedrijven in het consumentenvervoer de klachten binnen kortere termijn afhandelen. Wij streven naar een snellere afhandelingstermijn.

Grafiek 12: Verdeling van de afhandelingstermijn in het contractvervoer



Grafiek 13: 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 kunnen we de volgende conclusies trekken en aanbevelingen doen ten aanzien van het taxibeleid:

1. Het aantal klachten ten opzichte van de halfjaarrapportage van juli t/m december 2015 is gestegen van 300 naar 370 klachten. Er worden dus in het eerste half jaar 2016 meer klachten gemeld bij SLKT ten opzicht van het laatste half jaar in 2015.
2. Nog steeds valt het aantal klachten over de consumentenmarkt in Amsterdam op. Klachten over tarieven, rit weigeren en het gedrag van de chauffeur in de opstapmarkt zijn nog steeds regelmatig aanleiding om een klacht in te dienen. Het is dan ook goed dat de nieuwe taxiwet er is. 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 klachten is relatief hoog te noemen. Taxiondernemers nemen over het algemeen klachten serieus en handelen deze naar tevredenheid van de reizigers af.
4. Het valt op dat in sommige gevallen het niet mogelijk is voor reizigers contact met een klachtennummer op te nemen: men moet mailen of schrijven. Reizigers worden zelfs door de contractvervoerder naar de SLKT verwezen, indien zij telefonisch een klacht willen indienen! 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.
5. 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.
6. Helaas krijgt de SLKT nog regelmatig klachten binnen die niet in behandeling kunnen worden genomen, omdat de SLKT de identiteit van de taxiondernemer niet kan achterhalen. SLKT adviseert daarom altijd om de taxichauffeur van te voren te vragen of ze aan het eind van de rit een print bon kunnen ontvangen. Ondanks dat dit wettelijk verplicht is hebben helaas nog niet alle taxi's een printer in de taxi zitten.
7. Het klachtenmeldpunt wordt ook vaak gebeld om een melding door te geven. Het blokkeren van de weg is een veel voorkomende melding.