



**Half Jaar Rapportage**

**Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt  
Taxivervoer**

**1 juli 2017 - 31 december 2017**

## 1. Voorwoord:

Sinds de oprichting van de Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer (SLKT) op 1 maart 2011, is de taxibranche volop in ontwikkeling.

Voor het consumentenvervoer hebben gemeenten de mogelijkheid gekregen om aanvullende, lokale kwaliteitseisen 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 op straat een taxi nemen). Doel van deze wettelijke mogelijkheden is om lokale problemen op te lossen om de kwaliteit voor reizigers te verbeteren.

Een groeiend aantal grote gemeenten maken van de nieuwe bevoegdheden gebruik. In Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven zijn taxi's verplicht om zich aan te sluiten bij een zogenaamde TTO, een Toegelaten Taxi Organisatie. Dat zijn groepen van een minimale omvang aan voertuigen en chauffeurs die de gemeente bepaalt, die werken onder één naam en met een herkenbaar daklicht. De reiziger weet op die manier bij wie hij instapt en de reiziger kan gemakkelijk kiezen door wie hij/zij vervoerd wil worden. SLKT werkt nauw samen met de Gemeente Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven. Wij geven hen een kopie van alle bij ons binnengekomen klachten, als de reiziger daar toestemming voor geeft. Voor deze gemeenten geldt dat bij herhaaldelijke klachten in combinatie met overtredingen, chauffeurs of hun organisatiesancties krijgen opgelegd.

Ook het ronselen bij Schiphol wordt door de Gemeente Haarlemmermeer aangepakt. Door middel van een plaatselijke verordening is het verboden om op het plein voor de hoofdingang taxivervoer aan te bieden.

De reizigers kunnen een taxi vanaf de officiële standplaats op Schiphol nemen. Deze wordt beheerd door Stichting Taxi Control (STC). SLKT werkt nauw samen met STC, de organisatie die ten doel heeft het taxiaanbod op de luchthaven Schiphol te controleren.

Het meldpunt van SLKT 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

In deze rapportage presenteert de SLKT de klachten en meldingen die zijn binnengekomen bij het klachtenmeldpunt in de periode tussen 1 juli 2017 en 31 december 2017.

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. 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.

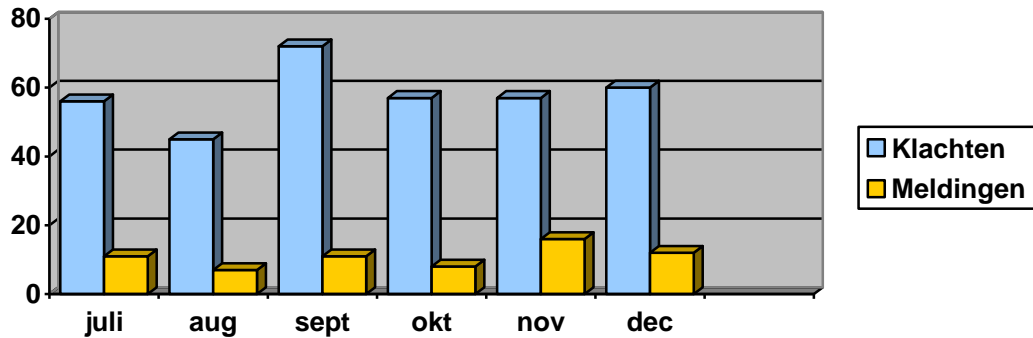
Dankzij al deze registraties kunnen wij onderscheid maken tussen de verschillende segmenten en regio's van de taxibranche. Daarnaast registreren wij van elke klacht het betreffende taxibedrijf, maar deze gegevens publiceren wij niet in openbare rapportages.

**Tabel 1: Aantal ontvangen klachten en meldingen per maand**

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Klacht	56	45	72	57	57	60	347
Melding	11	7	11	8	16	12	65
Totaal	67	52	83	65	73	72	412

In het tweede kwartaal van 2017 heeft de SLKT in totaal 347 klachten en 65 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. Het klachtenmeldpunt heeft ervoor gekozen om deze meldingen te registreren. De analyse zelf wordt in dit verslag buiten beschouwing gelaten.

Grafiek 1: Aantal klachten en meldingen per maand



Tabel 2: Totaal aantal ontvangen klachten per categorie

Consumentenvervoer (straattaxi)

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Gedrag	14	7	12	8	15	3	59
Niet op Tijd	2	2	7	3	5	4	23
Overige	5	3	15	7	3	7	40
Rijstijl	1	4	0	4	3	4	16
Tarief	14	9	10	10	8	16	67
Weigeren	3	3	2	2	3	5	18
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>223</b>

Contractvervoer

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Gedrag	2	4	2	7	0	7	22
Niet op Tijd	6	6	18	9	17	9	65
Overige	3	4	4	2	2	1	16
Rijstijl	2	0	0	0	0	0	2
Tarief	3	3	0	1	0	1	8
Weigeren	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>113</b>

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

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Gedrag	0	0	0	0	0	0	0
Niet op Tijd	0	0	0	0	1	0	1
Overige	0	0	0	0	0	0	0
Rijstijl	0	0	0	1	0	0	1
Tarief	0	1	1	0	0	2	4
Weigeren	0	0	0	0	0	0	0
Niet ingevuld	1	1	0	3	0	1	5
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

Wanneer we kijken naar de aard van de klachten zien we dat in de categorieën “gedrag (59 klachten) en “tarief” (67 klachten) binnen het consumentenvervoer (straattaxi) de meeste klachten binnenkomen

De effecten van de ‘bon plicht’, het na een rit verplicht moeten aanbieden van een bon met ritinformatie, 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 verplichte bon als een goede ontwikkeling. Taxibedrijven en taxichauffeurs zijn hierdoor beter te identificeren en de bon geeft objectieve informatie, wat ten goede komt aan de klachtafhandeling.

Naast algemene klachten dat de tarieven voor de taxi gewoon duur zijn, zijn het voornamelijk taxi’s die bijvoorbeeld toeristen teveel laten betalen en buiten de taximeter rijden.

Binnen het contractvervoer zijn de meeste klachten binnen de categorie “niet op tijd”, in totaal 65 klachten. 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 als taxi’s zonder overleg buiten deze gestelde tijden arriveren, leidt dit tot ergernis bij 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 reactie op een klagende reiziger over het tarief van een rit.

Ook de categorie “Onbekend” dient nader verklaard te worden.

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.

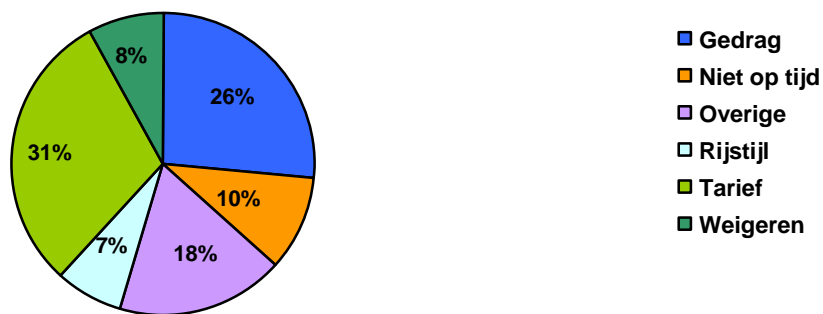
**Client reist met Regiotaxi en heeft veel te lang in de taxi gezeten.**

“Mevrouw reist met de Regiotaxi 1 keer per week naar haar zus. De taxi kwam een half uur te laat, vervolgens ging de taxi nog andere mensen ophalen en ik kwam pas anderhalf uur later bij mijn zus. De terugrit was ook al geboekt, dus deze visite duurde heel erg kort. Dit vind ik erg vervelend want ik kijk elke week erg uit naar dit bezoek!”

**Reactie Regiotaxi:**

*“De regiotaxi mag 15 minuten vóór of 15 minuten ná de afgesproken tijd bij u komen. Helaas was uw taxi te laat bij uw adres. De planning had uw rit niet mogen combineren met deze andere passagiers, omdat dit niet op de route lag. Hierdoor kwam u veel te laat op plaats van bestemming. Wij bieden u hiervoor onze excuses aan”.*

Grafiek 3: Verdeling aantal klachten consumentenvervoer per categorie



In het consumentenvervoer klagen de meeste reizigers over het gedrag van de taxichauffeur (32%), dit vaak in combinatie met het tarief dat de chauffeur voor zijn taxirit berekend (30%). 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.

**Een reiziger mocht alleen maar contant betalen in de taxi.**

Meneer heeft een taxi genomen vanaf Schiphol Airport, de officiële standplaats.

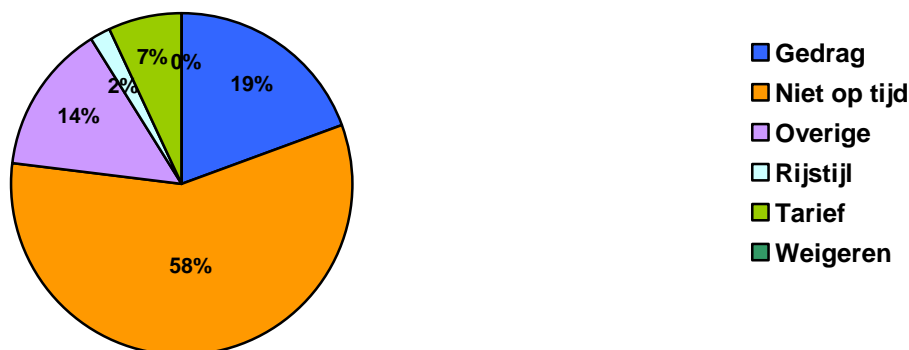
“Ik heb veel teveel betaald voor deze rit. Ik vroeg of dit kon pinnen in de taxi. Dit kon volgens de chauffeur. Echter bij aankomt moest ik contant betalen en de chauffeur had geen wisselgeld. Nu heb ik teveel betaald voor mijn rit.

Meneer had gelukkig een printbon ontvangen, waarop de concessiehouder van de officiële standplaats kon worden aangesproken.

**Reactie taxiondernemer:**

*“Allereerst excuses voor deze vervelende ervaring. Wij hebben uw klacht voorgelegd aan de chauffeur. Deze gaf aan dat zijn pinautomaat die dag in de taxi kapot was en dat daarom de reiziger contant moest betalen. De chauffeur is aangesproken op zijn gedrag, dat hij dan altijd wisselgeld voorhandig moet hebben. De reiziger krijgt het teveel betaalde bedrag teruggestort”*

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

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
AVP (fietstaxi)	0	3	0	3	1	0	7
AWBZ-vervoer	0	1	0	2	0	0	3
Beltaxi	5	6	15	8	10	11	55
Leerlingenvervoer	1	0	3	1	0	2	7
Opstaptaxi	30	15	28	19	23	25	140
Regiotaxi/CVV/WMO	10	9	18	13	18	14	82
Valys vervoer	2	1	2	0	1	0	6
WIA vervoer	1	0	0	0	0	0	1
Zittend ziekenvervoer	2	6	1	3	0	2	14
Onbekend	5	4	3	8	4	6	30
Maandtotalen	56	45	70	57	57	60	345

### Het weigeren van een rit

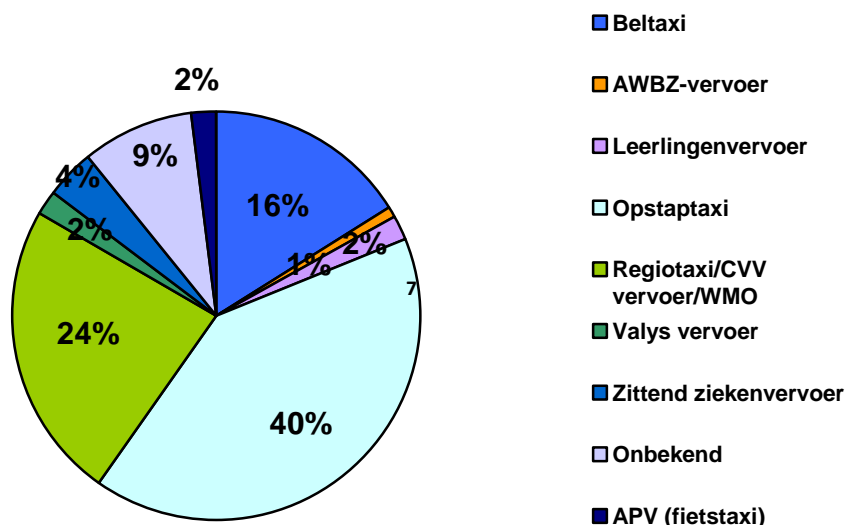
*"Ik wilde een taxi nemen, want het regende heel erg hard. Echter ik mocht niet mee van de chauffeur. Hij zei dat hij op iemand stond te wachten, maar dit was helemaal niet zo. Hij vond de rit vast te kort.*

### Reactie taxiondernemer:

*"Ik heb u niet meegenomen omdat ik stond te wachten op een klant. Dit heb ik u ook gezegd. Ik weiger geen ritten, ik breng de mensen altijd naar hun plaats van bestemming, ongeacht de afstand".*

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 202 klachten. Het contractvervoer valt 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 143 klachten gezorgd.

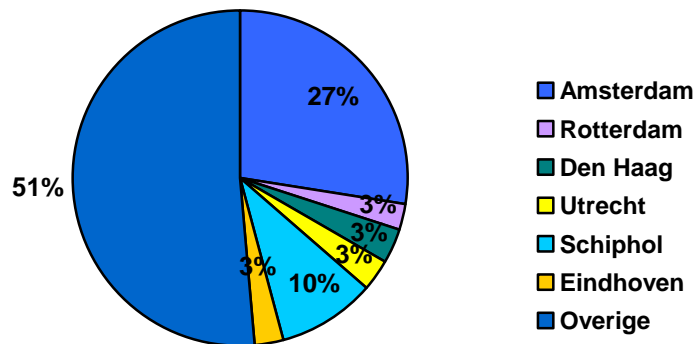
Grafiek 5 : Verdeling klachten naar type vervoer



### 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 27 % 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 soms een te hoog tarief voorgeschoteld en wanneer hier commentaar op wordt geleverd ontstaan vaak vervelende 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 69 % van de klachten uit de consumentenmarkt zich juist voordoen in de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, en Utrecht.

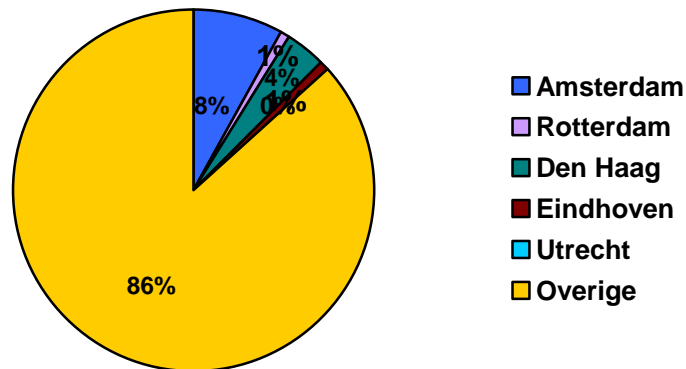
Ook over ritten vanaf Schiphol krijgt het meldpunt klachten binnen (33 klachten). Deze klachten zijn onder te verdelen in besteld vervoer (10 klachten), vervoer vanaf de officiële standplaats (8 klachten) en ronselaar (15 klachten).

Vooraf deze laatste groep zorgt voor veel overlast. Ze proberen passagiers tussen de terminals en de officiële taxistandplaats aan te spreken. Vaak vragen ze veel geld voor hun ritten. Vooral buitenlandse reizigers zijn daar het slachtoffer van.

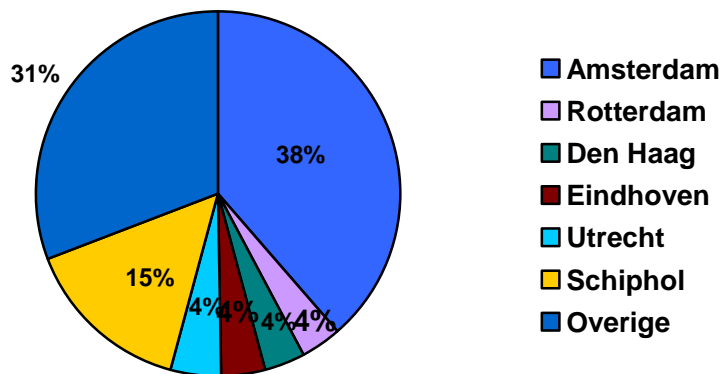
Bovendien pikken de ronselaars klanten af van de officiële taxibedrijven die vaak veel geld hebben betaald voor een vergunning om op Schiphol te mogen rijden. Vooral het ronselen door chauffeurs buiten de officiële standplaats wordt door velen als hinder ervaren. Het Landelijk Klachtenmeldpunt adviseert reizigers altijd om een taxi te nemen vanaf de officiële standplaats op Schiphol.



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



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



#### Kwaliteitscertificaten en eisen in grote steden;

Een groeiend aantal grote gemeenten maken van de nieuwe bevoegdheden gebruik. In Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven zijn taxi's verplicht om zich aan te sluiten bij een zogenaamde TTO, een Toegelaten Taxi Organisatie. Dat zijn groepen van een minimale omvang aan voertuigen en chauffeurs die de gemeente bepaalt, die werken onder één naam en met een herkenbaar daklicht. De reiziger weet op die manier bij wie hij instapt en de reiziger kan gemakkelijk kiezen door wie hij/zij vervoerd wil worden. SLKT werkt nauw samen met de Gemeente Amsterdam, Stichting Taxibelang Haaglanden (STH), Stichting Eindhovense Kwaliteitstaxi (SEK) en Stichting Kwaliteitsverbetering Rotterdamse Taxi (SKRT). Wij geven hen een kopie van alle bij ons binnengekomen klachten, als de reiziger daar toestemming voor geeft. Voor deze gemeenten geldt dat bij herhaaldelijke klachten in combinatie met overtredingen, chauffeurs of hun organisatiesancties krijgen opgelegd.

Ook het ronselen bij Schiphol wordt door de Gemeente Haarlemmermeer aangepakt. Door middel van een plaatselijke verordening is het verboden om op het plein voor de hoofdingang taxivervoer aan te bieden. De reizigers kunnen een taxi vanaf de officiële standplaats op Schiphol nemen. Deze wordt

beheerd door Stichting Taxi Control (STC). SLKT werkt nauw samen met STC, de organisatie die ten doel heeft het taxiaanbod op de luchthaven Schiphol te controleren.

De SLKT is hier een belangrijke schakel. Gestreefd wordt naar een optimale klachtenafhandeling die bevorderlijk is voor de kwaliteit van het taxivervoer in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Eindhoven.

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

*“Ik heb voor de heen rit veel minder betaald als de zelfde rit terug. De chauffeur reed om waardoor het bedrag 2 x zo hoog kwam te liggen. Ik wil mijn geld terug!”*

*“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.*

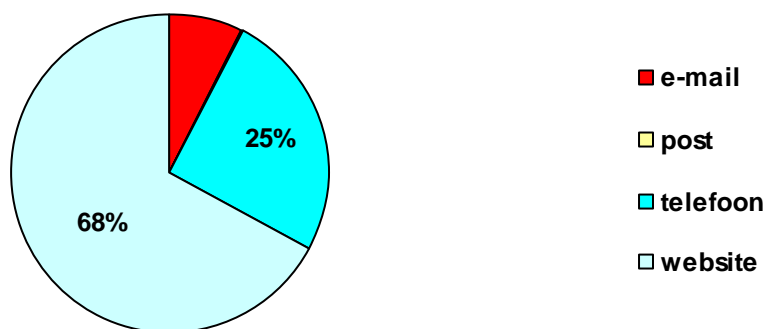
Reactie Toegelaten Taxi Organisatie (TTO), waarbij de chauffeur is aangesloten:

*“De chauffeur zit nog maar net op de taxi en heeft niet expres een omweg gemaakt. Doordat er in deze omgeving veel wegwerkzaamheden zijn, kon hij de juiste en kortste route niet vinden. Het teveel betaalde bedrag wordt aan u terugbetaald”.*

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 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.

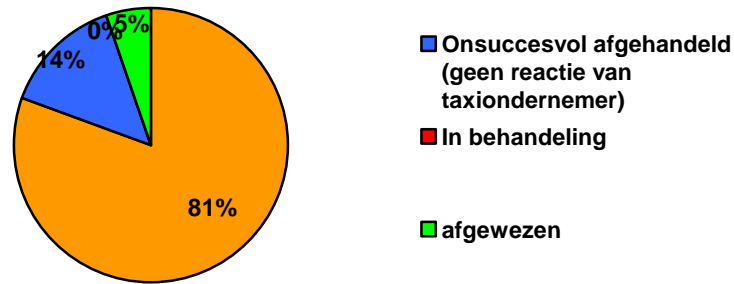
Indien het taxibedrijf na de herinnering niet reageert, wordt de status van de klacht veranderd in 'afgehandeld (onsuccesvol)'. Ook in dit geval bieden wij de reiziger de mogelijkheid om naar een geschillencommissie te stappen. Over deze stap beslist de melder zelf, met als gevolg dat wij hierover geen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

**Tabel 5: Totaal aantal klachten naar status**

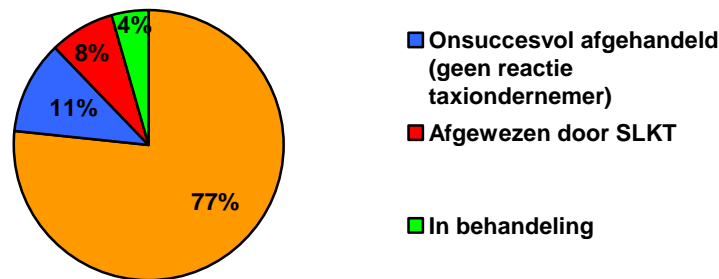
	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
<b>In behandeling</b>	0	0	0	0	0	15	15
<b>Succesvol afgehandeld</b>	38	42	55	45	51	1	269
<b>Onsuccesvol afgehandeld (geen reactie taxiondernemer)</b>	15	2	10	9	4	6	41
<b>Afgewezen (door Taxiklacht)</b>	3	1	7	3	2	15	22
<b>Totaal</b>	56	45	72	57	57	60	347

In de periode tussen 1 juli en 31 augustus 2017 zijn 347 klachten bij de SLKT binnengekomen. Ten tijde van het opstellen van deze rapportage zijn van deze klachten 269 klachten succesvol afgehandeld. Dit betekent dat de SLKT bij 78 % van de binnengekomen klachten een bemiddeling tussen de reiziger en het taxibedrijf tot stand heeft kunnen brengen. Bij 41 klachten (oftewel 12%) is dit niet gelukt. Daarnaast heeft de SLKT 22 klachten (6 %) 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 15 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 8% van de klachten het taxibedrijf niet identificeren. De reiziger heeft geen printbon ontvangen waar het kenteken of het vergunningsnummer op staat vermeld.

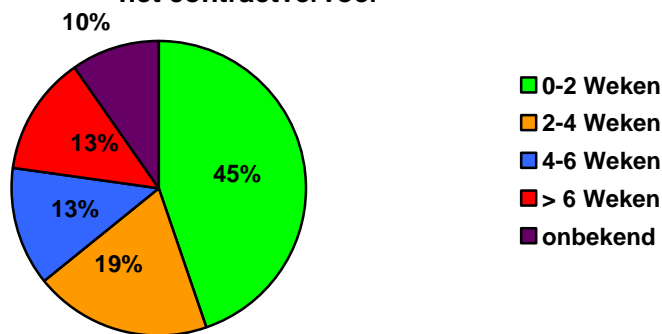
**Tabel 6: Totaal aantal ontvangen naar afhandelingstermijn**

	juli	aug	sept	okt	nov	dec	totaal
0-2 weken	23	28	43	29	35	26	184
2-4 weken	14	11	10	8	10	9	62
4-6 weken	7	3	9	7	3	9	38
>6 weken	5	3	9	7	8	0	32
onbekend	7	0	1	6	1	16	31
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>347</b>

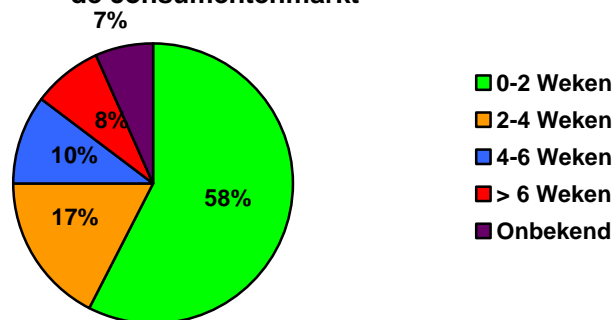
Tussen 1 juli en 31 augustus 2017 zijn 347 klachten afgehandeld. Deze klachten zijn succesvol of onsuccesvol afgehandeld of afgewezen door de SLKT. Het merendeel van de klachten (71%) wordt binnen vier weken afgehandeld. In de categorie "Onbekend" staan de klachten die nog in behandeling zijn of waarbij 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.

Het nummer van de SLKT wordt bijvoorbeeld gebeld als ergens een taxi in de weg staat of onhandig is geparkeerd. Ook wanneer men iets heeft laten liggen in de taxi, zoals hun mobiele telefoon. 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 is goed dat de wet gemeenten bevoegdheden geeft om kwaliteitsproblemen in de opstapmarkt aan te pakken door het stellen van extra eisen, waaronder eisen over de klachtenafhandeling door ondernemers. De SLKT streeft er naar de betreffende gemeenten van dienst te zijn en goede afspraken met ze te maken over het uitwisselen van informatie.
2. Het percentage succesvol afgehandelde klachten is relatief hoog te noemen. Taxiondernemers nemen over het algemeen klachten serieus en handelen deze meestal naar tevredenheid van de reizigers af. Het tempo van de afhandeling van klachten door taxibedrijven is soms nog wel een punt van aandacht.
3. Het valt op dat in enkele gevallen het in het contractvervoer niet mogelijk is voor reizigers contact met een klachtennummer op te nemen: men moet mailen of schrijven. Reizigers worden zelfs door de contractvervoerder en/of de opdrachtgever 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.
4. 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 reizigers daarom altijd om de taxichauffeur van te voren te vragen of ze aan het eind van de rit een print bon kunnen ontvangen.