



Jaar 2012
Afdeling 3B
Nummer 142
Publicatiedatum 2 november 2012

Onderwerp

Besluit Nadere regels klachtenprotocol

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

gelet op het bepaalde in artikel 2.5, tweede lid, onderdeel b, en vierde lid, van de Taxiverordening Amsterdam 2012;

overwegende dat het gewenst is ter waarborging van het bevorderen van de kwaliteit van taxivervoer minimale eisen te stellen aan de uitwerking van het klachtenprotocol;

Brengen ter algemene kennis dat zij in hun vergadering van 30 oktober 2012 hebben besloten:

vast te stellen de Nadere regels Klachtenprotocol.

Artikel 1

In het klachtenprotocol wordt opgenomen dat binnengekomen klachten worden geregistreerd waarbij in ieder geval de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. de categorie waarin de klacht valt, gerelateerd aan de categorieën genoemd in artikel 2.5, derde lid, van de verordening, alsmede de onderverdeling naar de gedragingen benoemd in het normen- en waardenprotocol;
- b. de datum waarop de klacht is binnengekomen;
- c. de naam en contactgegevens van de klager;
- d. de datum, het tijdstip en de locatie waar de klacht betrekking op heeft;
- e. een inhoudelijke beschrijving van de klacht;
- f. de naam van de aangeslotene waarop de klacht betrekking heeft en het Taxxiraamkaartnummer waar deze aangeslotene onder rijdt;
- g. de wijze waarop de klager is geïnformeerd over de verdere behandeling van de klacht;
- h. de datum waarop een ontvangstbevestiging van de klacht is verzonden;
- i. de naam van de persoon die de klacht heeft behandeld;

- j. de naam van de persoon die een eventuele maatregel tegen de aangeslotene heeft genomen;
- k. een beschrijving van de afhandeling van de klacht;
- l. het antwoord op de vraag of de klacht voor de consument naar tevredenheid is afgedaan;
- m. de datum waarop door consument of TTO is besloten de klacht aan een geschillencommissie voor te leggen;
- n. de eventuele maatregel die is opgelegd naar aanleiding van de klacht;
- o. de motivatie bij het besluit wel of niet een maatregel op te leggen.

Artikel 2

In het klachtenprotocol wordt opgenomen dat de volgende termijnen in acht worden genomen:

- a. het verzenden van een ontvangstbevestiging binnen twee dagen na ontvangst van de klacht;
- b. binnen twee weken na ontvangst van de klacht de klacht afhandelen en de klager hierover berichten.

Artikel 3

Deze nadere regels kunnen worden aangehaald als 'Nadere regels klachtenprotocol'.

Artikel 4

Deze nadere regels treden in werking op 8 november 2012.

Burgemeester en wethouders voornoemd,

A.H.P. Van Gils, secretaris

E.E. van der Laan, burgemeester

Toelichting nadere regels Klachtenprotocol voor TTO's

Het klachtenprotocol is de minimale uitwerking van het bepaalde in het vierde lid van artikel 2.5 van de Taxiverordening.

Onder artikel 1 worden nadere eisen gesteld aan de registratie van klachten.

Onder a is aangegeven dat bij de registratie van klachten een onderverdeling gemaakt moet worden naar de categorieën zoals genoemd in artikel 2.5, derde lid, van de verordening en naar de specifieke gedragingen genoemd in het normen- en waardenprotocol. Het gaat daarbij om de volgende categorieën:

- a. door gedrag en handelen laat de chauffeur zien dat deze professioneel is en dat deze oog heeft voor de herkenbaarheid ten behoeve van de klant;
- b. op of in de omgeving van de standplaats houdt de chauffeur zich aan de met betrekking tot de standplaats en de omgeving van de standplaats opgestelde regels;
- c. de chauffeur accepteert ritten en neemt de keuzevrijheid van de consument in acht;
- d. de chauffeur neemt de veiligheid van de consument en overige personen in acht;
- e. de chauffeur brengt de juiste ritprijs in rekening.

Onder b t/m f van het klachtenprotocol moet aangegeven worden welke gegevens worden vastgelegd op het moment dat een klacht wordt ingediend. Deze gegevens zijn van belang om de klacht op een deugdelijke wijze in behandeling te kunnen nemen en daarbij de termijnen te kunnen bewaken.

Onder g t/m o wordt de afhandeling van de klacht omschreven, met daarbij eventuele conclusies en maatregelen die de groep daaraan verbindt. De geregistreerde gegevens zijn van belang om bij audits of inspecties na te kunnen gaan op welke wijze klachten zijn behandeld.

In artikel 2 onder a en b zijn nadere bepalingen opgenomen over de termijnen. De TTO zal deze termijnen moeten bewaken. De genoemde termijnen zijn leidend maar er zal altijd gekeken moeten worden naar de omstandigheden. In sommige gevallen zal in redelijkheid niet van de TTO verlangd kunnen worden om binnen twee weken een klacht af te doen. Dit zal per keer bekeken moeten worden.