



Jaar	2012
Afdeling	3B
Nummer	145
Publicatiedatum	2 november 2012

Onderwerp

Besluit Nadere regels rapportages TTO

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

gelet op het bepaalde in artikel 2.7, eerst lid, onderdeel k, van de Taxiverordening Amsterdam 2012;

overwegende dat:

door middel van kwartaal- en jaarrapportages het college inzicht kan krijgen in de prestaties van een TTO en mede aan de hand hiervan kan beoordelen of een TTO de gewenste bijdrage levert aan het bevorderen van de kwaliteit van taxivervoer;

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

vast te stellen de Nadere regels rapportages TTO.

Artikel 1 Kwartaalrapportage

1. De TTO stelt na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage als bedoeld in dit artikel op.
2. De kwartaalrapportage dient uiterlijk 4 weken na het verstrijken van de laatste dag van elk kalenderkwartaal te zijn ontvangen door het college, tenzij door het college een andere termijn is gesteld.
3. De kwartaalrapportage bedoeld in dit artikel bevat in ieder geval een overzicht van de volgende data:
 - a. aantal klachten dat bij de TTO is binnengekomen, inclusief de afdoening van de klacht, alsmede de eventuele reactie van de consument;
 - b. aantal overtredingen van aangesloten chauffeurs geconstateerd door de TTO, dan wel door een externe partij;
 - c. aantal maatregelen opgelegd door de TTO.
4. De informatie als bedoeld in het derde lid wordt verstrekt in totalen en gemiddeldes per chauffeur.
5. De informatie als bedoeld in het derde lid wordt onderverdeeld in de categorieën als genoemd in artikel 2.5, derde lid, van de verordening waarbij een verdere onderverdeling plaatsvindt voor de gedragingen als genoemd in de nadere regels normen- en waardenprotocol.
6. De rapportage wordt verstrekt conform een door het college nader vast te stellen format.

Artikel 2 Jaarrapportage

1. De TTO stelt na afloop van de periode 1 juli tot 30 juni een jaarrapportage als bedoeld in dit artikel op over de genoemde periode.
2. De jaarrapportage dient uiterlijk acht weken na afloop van de periode als bedoeld in het eerste lid te zijn ontvangen door het college tenzij door het college een andere termijn is gesteld.
3. De jaarrapportage bevat minimaal de onderdelen als genoemd in artikel 1, derde lid, en wordt in ieder geval aangevuld met:
 - a. een beschrijving van de belangrijkste conclusies op basis van de data;
 - b. een update van de risicoanalyse als bedoeld in artikel 2.5, zevende lid, van de verordening, op basis van de data in de jaarrapportage.
 - c. eigen aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit van de TTO.
4. Voor alle gedragingen als bedoeld in het normen- en waardenprotocol wordt de informatie als bedoeld in het derde lid apart vastgelegd in de rapportage, met uitzondering van het onder a, b en c genoemde.
5. De rapportage wordt verstrekt conform een door het college nader vast te stellen format.

Artikel 3

Deze nadere regels kunnen worden aangehaald als "Nadere regels rapportages TTO".

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 rapportages TTO

TTO's krijgen van de gemeente de ruimte hun kwaliteitsbeleid zelf in te vullen. De precieze mate van controles en de hoogte van de sancties zijn door TTO's zelf te bepalen. Omdat de gemeente inzicht wil hebben in de prestaties van TTO's is het van belang dat de resultaten van de inspanningen van de TTO's inzichtelijk zijn.

Periodieke rapportages van de TTO maken inzichtelijk hoe de TTO presteert op de belangrijkste criteria, te weten aantal klachten, aantal geconstateerde overtredingen en opgelegde maatregelen aan chauffeurs. Om de prestatie tussen de verschillende TTO's te kunnen vergelijken is een uitsplitsing van prestaties naar de gedragingen benoemd in het normen- en waardenprotocol nodig. Zo wordt duidelijk op welke norm de klachten, overtredingen en maatregelen betrekking hebben. Elk kwartaal wordt een dergelijke rapportage opgeleverd. Eén keer per jaar stelt de TTO een uitgebreidere rapportage op, waarin de belangrijkste conclusies door de TTO staan en of dit effect heeft op de werkwijze van de TTO (jaarrapportage). Duidelijk moge zijn dat deze jaarrapportage ook geldt als kwartaalrapportage. Om de data van deze jaarrapportage te valideren, beoordeelt een auditororganisatie de rapportage. Deze auditororganisatie onderzoekt tevens welke processen en procedures de TTO heeft toegepast. De auditororganisatie zoekt niet slechts naar fouten maar probeert de TTO te ondersteunen in het verbeteren en efficiënter maken van de bedrijfsvoering. Hiermee krijgen TTO's die kwaliteit willen leveren, de nodige steun.

Er is voor gekozen de termijn waarover de audit te houden niet een kalenderjaar te laten zijn. Aan het begin van het jaar heeft een auditororganisatie vaak beperkte capaciteit, in verband met audits voor andere bedrijven. Ook zal een TTO dan de jaarrekening opmaken. Het is daarom in het voordeel van de branche een andere periode vast te stellen.

De verwachting is dat een TTO die actief werkt aan kwaliteit op de taximarkt snel en eenvoudig de gevraagde data kan leveren. Een TTO zal deze data immers zelf ook nodig hebben om inzicht te krijgen in het eigen functioneren.

Inzichtelijk moet zijn voor welke gedragingen klachten zijn binnengekomen, overtredingen zijn geconstateerd en maatregelen zijn opgelegd. Deze data moeten gepresenteerd worden per gedraging, zoals benoemd in het normen- en waardenprotocol en geaggregeerd op categorie, zoals benoemd in de verordening:

1. door gedrag en handelen laat zien dat deze professioneel is en dat deze oog heeft voor de herkenbaarheid ten behoeve van de klant;
2. zich op of in de omgeving van de standplaats houdt aan de met betrekking tot de standplaats en de omgeving van de standplaats opgestelde regels;
3. ritten accepteert en de keuzevrijheid van de consument in acht neemt;
4. de veiligheid van de consument en overige personen in acht neemt;
5. de juiste ritprijs in rekening brengt.

De gemeente stelt formats ter beschikking, waar de rapportages aan moeten voldoen. Dit zorgt ervoor dat de rapportages onderling goed vergelijkbaar zijn en dat de auditororganisatie de audits makkelijker kan uitvoeren, omdat er een vast stramien wordt gehanteerd.