

# HTx reglement

Versie 4 , 10 september 2014

## 1 Begripsomschrijvingen

### Bestuur:

Het bestuur van Stichting Taxibelangen Haaglanden (STH)

### Bureau:

Kantoor van STH. Het adres van het Bureau is Spui 188 2511 BW Den Haag

Het postadres is Postbus 19365 2500 CJ Den Haag

Het e-mailadres is [Info@STHTX.nl](mailto:Info@STHTX.nl)

### Bezwaar:

Een binnen twee weken schriftelijk ingediend bezwaar, nadat het besluit van het bestuur van STH om het HTx certificaat van een HTx chauffeur op te schorten dan wel in te trekken, dan wel de chauffeur te waarschuwen, aan de chauffeur kenbaar is gemaakt, bij de bezwaarcommissie.

### Cursus:

Een cursus die door chauffeurs verplicht gevolgd moet worden om in aanmerking te komen voor het HTx Keurmerk.

### Cursusinstituut:

Een door STH gecontracteerde organisatie die betrokken is bij het HTx keurmerk via het geven van één of meerdere van de verplichte cursussen.

### Deelnamecertificaat:

Een bewijs van deelname aan een voor het HTx Keurmerk verplichte cursus afgegeven door een cursusinstituut.

### Examinator:

Een door de STH gecontracteerde toetsorganisatie ingezette examinator die bij kandidaten de mondelinge toets of de voorleestoets afneemt.

### Geschil:

Een binnen twee weken na ontvangst van de afhandelingsbrief van een klacht bij het bestuur van STH schriftelijk ingediend geschil tegen de wijze waarop de klacht door een van de bij het HTx Keurmerk betrokken organisaties is afgehandeld.

#### HTx Chauffeur:

De taxichauffeur aan wie het HTx certificaat is verleend door de STH.

#### HTx Certificaat:

Het certificaat dat een chauffeur verkrijgt als voldaan wordt aan de eisen van het HTx Keurmerk.

#### HTx Deelcertificaat:

Het deelcertificaat dat een chauffeur verkrijgt als hij slaagt voor de mondelinge of schriftelijke toets in het kader van het HTx Keurmerk.

#### HTx Keurmerk:

Het Haags keurmerk waarmee kwaliteitschauffeurs en kwaliteitstaxi's zich op een positieve wijze kunnen onderscheiden binnen de taximarkt in de regio Den Haag.

#### Klachtenprocedure:

De procedure voor het indienen van een klacht.

#### Mondelinge toets:

Een één op één gesprek van ongeveer 40 minuten van een kandidaat met een examinerator waarin beoordeeld wordt of de kandidaat voldoende kennis bezit van de te toetsen aspecten voorafgegaan door een kort introductiegesprek en invullen van het intakeformulier.

#### Normen en waarden protocol HTx:

Een set van gedragsregels die gelden voor chauffeurs die zich conformeren aan het HTx keurmerk.

#### Proeftoets:

Een toets met 40 meerkeuze vragen die een kandidaat via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) zichzelf digitaal kan afnemen ter voorbereiding van de mondelinge toets.

#### Schriftelijke toets:

Een schriftelijke toets van 40 meerkeuze vragen die wordt afgenomen onder begeleiding van een toezichthouder.

#### Secretariaat:

Het uitvoerend secretariaat van het Bestuur. Het adres van het secretariaat is gelijk aan dat van het Bureau (zie hierboven).

### STH:

Stichting Taxibelangen Haaglanden (STH) heeft ten doel het bevorderen van de kwaliteit binnen de taxibranche. Zij tracht haar doel onder meer te bereiken door het ontwikkelen van- en stimuleren van de aansluiting bij een kwaliteitskeurmerk en het ontwikkelen en organiseren van cursussen, opleidingen en afnemen van toetsen.

### Toetsorganisatie:

Een door de STH gecontracteerde organisatie die verantwoordelijk is voor het afnemen van de mondelinge toetsen.

### Toezichthouder:

Een door het bestuur van STH ingezette toezichthouder die de schriftelijke toets afneemt en controleert. Een examinerator kan ook de rol van toezichthouder uitoefenen.

### TTO:

Een groep van taxichauffeurs samenwerkend in een Toegelaten Taxi Organisatie die voldoet aan de door de gemeente Den Haag bepaalde eisen.

### Voorlees toets:

Een schriftelijke toets die verbaal wordt afgenomen door een toezichthouder.

## **2 HTx Keurmerk**

### 2.1 Wat is het HTx?

Het HTx is een Haags keurmerk waarmee kwaliteitstaxi's zich op een positieve wijze kunnen onderscheiden binnen de taximarkt in de regio Den Haag. Officieel wordt HTx het 'Haags kwaliteitskeurmerk HTx' genoemd. Het HTx staat voor eenheid, duidelijkheid, klantgerichtheid, gastvrijheid en alle andere zaken en factoren die het imago van de taxibranche in Den Haag op een positieve wijze beïnvloeden.

### 2.2 Voor wie is HTx bedoeld?

Voor alle taxichauffeurs die het HTx onderschrijven en die zichzelf willen onderscheiden door het leveren van kwalitatief hoogstaand taxivervoer.

### 2.3 Wie is verantwoordelijk voor het HTx?

Stichting Taxibelang Haaglanden (STH) is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, het verlenen en het bewaken van het keurmerk HTx. De Stichting Taxibelang Haaglanden is opgericht door samenwerkende Haagse taxi-organisaties met

instemming en steun van de gemeente Den Haag. De stichting werkt ook samen met de landelijke branche organisatie voor taxiondernemers KNV taxi.

#### 2.4 Hoe verkrijgt een chauffeur het HTx Keurmerk?

HTx bestaat uit een aantal onderdelen:

- Mondelinge toets stads/stratenkennis Den Haag
- Schriftelijke toets stads/stratenkennis Den Haag
- Cursus Veiligheid, Weerbaarheid, Integriteit en Gastheerschap (VWIG)
- Cursus Levensreddend handelen
- Onderschrijven van het normen en waarden protocol HTx

Voor het verkrijgen van het HTx Keurmerk moet een chauffeur de twee toetsen met goed gevolg afleggen, de twee cursussen gevolgd hebben en de HTx verklaring te ondertekenen, waarmee de chauffeur aangeeft zich te zullen houden aan het Reglement HTx en met name het normen en waarden protocol HTx. Een kandidaat kan in totaal maximaal vier (4) toetsen per jaar doen. Dat betekent dat een kandidaat maximaal vier mondelinge en schriftelijke toetsen in totaal per jaar kan afleggen. Slaagt de kandidaat niet voor beide toetsen of slaagt deze alleen voor één van de toetsen, dan kan deze pas na een jaar (365 dagen gerekend vanaf de datum van afleggen van de eerste toets) opnieuw beide toetsen resp. de ontbrekende toets doen. De eventuele toets waarvoor de chauffeur wel was geslaagd blijft gewoon geldig. In bijgaand flowchart is schematisch weergegeven hoe een chauffeur het HTx keurmerk kan verkrijgen. Een chauffeur is vrij de volgorde te kiezen waarin hij/zij de toetsen en cursussen wil doen. De Flowchart is puur ter illustratie in deze volgorde zo opgenomen. Omdat een chauffeur maar maximaal 4 toetsen kan afleggen en de ervaring leert dat de mondelinge toets het moeilijkste is, starten veel chauffeurs daar in de praktijk toch als eerste mee.

Bij de beide toetsen wordt naast de stads/stratenkennis van Den Haag ook getoetst in hoeverre de chauffeur beschikt over:

- de gewenste sociale vaardigheden en uitstraling
- voldoende kennis van de Nederlandse taal (niveau B1)
- voldoende kennis van de taxiwetgeving
- voldoende kennis van het normen en waarden protocol HTx

### **3 Stakeholders**

#### 3.1 Rol van Stichting Taxibelang Haaglanden (STH)

Stichting Taxibelang Haaglanden (STH) heeft ten doel het bevorderen van de kwaliteit binnen de taxibranche. Zij tracht haar doel onder meer te bereiken door

het ontwikkelen van en stimuleren van de aansluiting bij een kwaliteitskeurmerk en het ontwikkelen en organiseren van cursussen, opleidingen en afnemen van toetsen. Zij verstrekt aan chauffeurs die aan de vereisten voldoen het HTx certificaat. Ook ziet de stichting er op toe dat chauffeurs die het HTx certificaat hebben gekregen, aan de gestelde eisen blijven voldoen. Zij neemt zo nodig maatregelen indien een chauffeur niet langer aan de HTx eisen voldoet.

De stichting wordt bij het bewerkstelligen van haar doel gevoed en aangestuurd door de Haags taxibranche, via het Haags Taxi Platform (HTP) en via het periodiek overleg met alle in Den Haag Toegelaten taxi Organisaties (TTO's).

STH is verantwoordelijk voor het hele traject binnen het HTx keurmerk. STH beheert de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) dat dient als portal voor de chauffeurs die voor het HTx Keurmerk in aanmerking willen komen. Via de portal kan de chauffeur zich aanmelden voor de af te nemen toetsen, te volgen cursussen en deze betalen.

De leerstof voor de af te nemen toetsen (het werkboek HTx) is onder verantwoordelijkheid van STH ontwikkeld. Binnen STH is hiervoor een Toetscommissie ingericht die belast is met het up-to-date en kloppend houden van de inhoud van het werkboek. Deze commissie bestaat uit enkele taxiondernemers/chauffeurs die beschikken over uitmuntende kennis van de stad Den Haag. Zij beschikken over ervaring in het opstellen van leerstof en toetsvragen voor taxichauffeurs. Ook is minimaal één bestuurslid van STH aanwezig bij de vergaderingen van de commissie. Het secretariaat ondersteunt de Toetscommissie in het uitwerken van de leerstof en de verwerking van toetsvragen in het werkboek en het systeem van STH.

Het afnemen van de toetsen wordt begeleid door examinatoren en toezichthouders. Voor de mondelinge toets zijn door STH afspraken gemaakt met een externe toetsorganisatie (rol daarvan zie verderop in dit reglement). Voor de schriftelijke toets geldt dat STH zelf verantwoordelijk is voor het aanbieden van toetsdata, de bevestiging van toetsdata aan de kandidaten, het toezicht bij afnemen van de schriftelijke toetsen en de overige administratieve handelingen die daarbij komen kijken.

STH is eindverantwoordelijk voor de financiële en administratieve processen binnen HTx.

### 3.2 Rol van de gemeente Den Haag

De gemeente heeft nieuw beleid opgesteld voor taxi's. Het doel van de Taxiverordening Den Haag 2013 is om de dienstverlening van taxi's naar een hoger niveau te brengen. De gemeente wil herkenbare en betrouwbare straattaxi's in haar gemeente. Taxi's zijn belangrijk voor Den Haag. Ze maken de stad bereikbaar en dat is belangrijk voor bezoekers en inwoners van de stad. De kwaliteit van de taxi's moet passen bij een toegankelijk en aantrekkelijk Den Haag. Vanaf 1 mei 2014 mogen alleen taxichauffeurs die zijn aangesloten bij een Toegelaten Taxi Organisatie en in het bezit zijn van het HTx keurmerk (of gelijkwaardig) met een speciale groengele pas vervoer aanbieden in de Haagse opstapmarkt. De regels gelden voor het gehele grondgebied van de gemeente, met uitzondering van de wijk Leidschenveen-Ypenburg.

De gemeente Den Haag is eigenaar van de website van STH, STH heeft deze in bruikleen.

### 3.3 Rol van TTO

De gemeente Den Haag bepaalt in de Taxiverordening 2013 (gebaseerd op de Wet Personenvervoer 2000) dat alleen chauffeurs die aangesloten zijn bij een zogenoemde Toegelaten Taxiorganisatie (TTO) vervoer mogen aanbieden in de Haagse opstapmarkt. De regels gelden voor het gehele gemeentelijk grondgebied, met uitzondering van de wijk Leidschenveen-Ypenburg. Een TTO is een groep van taxichauffeurs die voldoet aan onder andere de volgende eisen:

- de groep telt minimaal 30 chauffeurs en 15 voertuigen
- alle chauffeurs in de groep hebben het Haags Taxikeurmerk (HTx) of een gelijkwaardig keurmerk
- alle chauffeurs in de groep voldoen aan de overige gemeentelijke kwaliteitseisen
- de groep beschikt over een normen- en waardenprotocol, controle- en sanctiereglement en een klachtenprocedure

De gemeente verstrekt een vergunning aan een TTO die voldoet aan alle eisen. Deze vergunning is 5 jaar geldig. Vervolgens krijgen de chauffeurs in de TTO een groengele pas. Met deze pas krijgen zij toestemming om binnen het door de gemeente aangewezen gebied te werken. Bovendien kunnen zij met deze pas gebruik maken van de vier kwaliteitsstandplaatsen in het gebied, die voorzien zijn van pollerinstallaties. Deze standplaatsen zijn te vinden bij het Centraal Station, op de Hofweg, op het Gevers Deynootplein en bij station Hollands Spoor. Voor

toegang tot het VCP (verkeerscirculatieplan) gebied in het centrum van Den Haag heeft een chauffeur ook nog een zgn. pollerpas nodig.

#### 3.4 Rol van de chauffeurs

Chauffeurs zelf nemen het initiatief om zich aan te melden op de website van STH om het traject voor het verkrijgen van het HTx Keurmerk in gang te zetten. Als men aangemeld is kan men via de website cursussen bestellen en een moment voor het afnemen van de mondelinge toets en de schriftelijke toets reserveren. Ook kan men de leerstof bestellen en kan men digitale proeftoetsen maken. Als de chauffeur aan alle voorwaarden voor het verkrijgen van het HTx Keurmerk heeft voldaan, wordt hem het HTx certificaat verstrekt.

#### 3.5 Rol van controlerende instanties

Naast de controles en de handhaving door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), hebben taxichauffeurs tijdens het dagelijkse werk van doen met de (verkeers)politie, de gemeentelijke handhaving (denk aan BOA's en stadstoezicht) en verkeersregelaars.

#### 3.6 Rol toetsorganisatie

STH bepaalt in overleg met de door STH gecontracteerde organisatie die verantwoordelijk is voor het afnemen van de mondelinge toetsen, de data waarop een mondelinge toets kan worden afgenomen.

STH is verantwoordelijk voor het organiseren van de toetsen, uitnodigingen versturen en verwerken van eventuele mutaties daarop. De toetsorganisatie is verantwoordelijk voor het afnemen van de mondelinge toets door een examinator. STH is verantwoordelijk voor het aanmaken van het HTx deelcertificaat dat een deelnemer van de examinator krijgt bij een met een voldoende beoordeelde afgenomen mondelinge toets. De toetsorganisatie handelt eventuele klachten af over de afgenomen mondelinge toets of examinator. De eisen aan de toetsen worden door STH vastgesteld. Ook de tarieven voor de verschillende toetsen wordt door STH vastgesteld.

#### 3.7 Rol van de cursusinstituten

Om het HTx Keurmerk te kunnen verkrijgen is, naast het slagen voor de mondelinge en schriftelijke toets, het volgen van twee cursussen verplicht. De cursusinstituten bieden de volgende cursussen aan:

- Cursus Veiligheid, Weerbaarheid, Integriteit en Gastheerschap
- Cursus Levensreddend handelen

Voor de cursus Veiligheid, weerbaarheid, integriteit en gastheerschap heeft STH een cursusinstituut gecontracteerd.

Voor de cursus Levensreddend handelen is de chauffeur vrij zelf een cursusinstituut te kiezen. Zolang de cursus maar voldoet aan de door STH gestelde eisen die in de bijlage van dit reglement zijn opgenomen.

#### **4 Aanmelden voor HTx Keurmerk**

De chauffeur moet zich eerst aanmelden door het [HTx aanmeldformulier](#) op de website van STH in te vullen. Na controle van de gegevens ontvangt de chauffeur van STH een gebruikersnaam en wachtwoord. Met deze gebruikersnaam en wachtwoord logt de chauffeur in om op de chauffeurs portal.

In de chauffeur portal kan men zich inschrijven voor toetsen en cursussen. Ook kan men de leerstof voor de mondelinge en schriftelijke toets bestellen en proeftoetsen maken.

Als een chauffeur beide toetsen heeft gehaald en beide cursussen heeft gevolgd, stuurt hij een kopie van de deelcertificaten en een kopie van een geldig identiteitsbewijs op naar het bureau van STH. Het secretariaat neemt vervolgens contact op met de chauffeur om het HTx certificaat uit te reiken en het normen en waarden protocol HTx te laten ondertekenen. Bij overhandiging van het HTX certificaat betaalt de chauffeur een bijdrage in de administratieve kosten.

#### **5 Toetsen**

Voor de eisen aan, de samenstelling en inhoud van, het inschrijven voor, de betaling van, het afnemen van, de regels bij deelname aan en fraude en onregelmatigheden rond de mondelinge en schriftelijke toetsen wordt verwezen naar het examenreglement met de titel 'Reglement van toepassing op de mondelinge en schriftelijke toets voor het verkrijgen van het HTx deelcertificaat'.

##### **5.1 Beheren en actualiseren van de inhoud van de mondelinge en schriftelijke toets stads- en stratenkennis en van de proeftoetsen**

Het beheer en het actualiseren van de leerstof dat de basis vormt voor beide toetsen is een verantwoordelijkheid van STH. De opzet en wijze van afnemen van de mondelinge toets is de verantwoordelijkheid van de toetsorganisatie. De toetsorganisatie baseert zich hierbij op de leerstof die STH heeft ontwikkeld. De opzet en wijze van afnemen van de schriftelijke toets is de verantwoordelijkheid van STH.



## 5.2 Eigenaarschap van de inhoud van de toetsen

STH is eigenaar van de data die gebruikt wordt voor het genereren van de schriftelijke toets. Ook ontvangt STH van de toetsorganisatie alle documentatie die gebruikt is tijdens het afnemen van een mondelinge toets.

## 6 **Cursussen**

### 6.1 Eisen aan de cursus Veiligheid, Weerbaarheid, Integriteit en Gastheerschap (VWIG)

STH stelt de eindtermen vast, zie de bijlage in het document 'Programma van Eisen cursus VWIG' en schrijft voor welk cursusinstituut hiervoor gebruikt moet worden.

### 6.2 Eisen aan de cursus Levensreddend handelen

STH stelt eisen vast waaraan de cursus levensreddend handelen minimaal moet voldoen, zie de bijlage bij dit reglement. STH schrijft niet voor van welke opleider een chauffeur gebruik moet maken voor deze cursus. De resterende paragrafen van dit hoofdstuk zijn dan ook niet van toepassing op deze cursus.

### 6.3 Inschrijven voor een cursus

Het secretariaat zorgt er voor dat voor de cursus Veiligheid, weerbaarheid, integriteit en gastheerschap data op de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) van STH worden vermeld. De data worden in overleg met het cursusinstituut bepaald. Een deelnemer kan zich via de website van STH inschrijven voor deze cursus. Daarbij dient de deelnemer een keuze te maken uit de op de website vermelden data en tijdstippen.

Als er onvoldoende deelnemers voor de cursus zijn aangemeld (< 6 personen) kan de datum door STH gewijzigd worden. De deelnemer krijgt dit uiterlijk vijf dagen voor de cursusdatum te horen. STH draagt er zorg voor dat aan de deelnemer zo spoedig mogelijk een alternatieve datum wordt aangeboden.

Het secretariaat verzorgt de uitnodiging aan de ingeschreven deelnemers. Het cursusinstituut zorgt dat een deelnemer na het volgen van een cursus een deelnamecertificaat krijgt die de deelnemer kan overleggen aan STH bij de aanvraag van het verkrijgen van de HTx keurmerk. STH draagt zorg voor het printen van de deelnamecertificaten.

Voor aanvang van de cursus controleert het cursusinstituut aan de hand van een geldig rijbewijs of identiteitsbewijs of de gegevens overeenkomen met de aanmelding. Tevens tekent de cursist de presentielijst.

#### 6.4 Betaling van een cursus

De verschuldigde kosten voor het deelnemen aan de cursus staan vermeld op de website. Bij inschrijving voor de cursus dient het verschuldigde bedrag aan STH middels een Ideal betaling voldaan te worden. Betaling door het bedrag over te maken naar het bankrekeningnummer van STH is ook mogelijk. Ook is het mogelijk om direct voorafgaand aan de cursus de verschuldigde kosten middels een pinbetaling te voldoen. In geval van groepsbestellingen kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden over het betalen van de verschuldigde kosten met het bestuur van STH.

#### 6.5 Verhinderung van de deelnemer

Tot en met de achtste werkdag voordat een cursus plaatsvindt, is het mogelijk de aanmelding te wijzigen in een andere datum. De wijziging voor deelname geschiedt per e-mail, gericht aan het bureau, [Info@STHTX.nl](mailto:Info@STHTX.nl). Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van het e-mailbericht bij het bureau. Het secretariaat bevestigt de deelnemer dat het bericht van wijziging is ontvangen, draagt zorg voor de administratieve afhandeling er van in het systeem van STH en informeert de deelnemer over de doorgevoerde wijzigingen. Er vindt geen restitutie plaats van de reeds voldane gelden.

Indien een deelnemer niet verschijnt op de cursus (of te laat de datum van de cursus wil wijzigen) vindt geen restitutie plaats van de reeds voldane gelden. De deelnemer zal zich opnieuw voor een cursus moeten aanmelden (en dus betalen). In zeer uitzonderlijke situaties kan het bestuur van STH besluiten de reeds voldane gelden toch terug te betalen. Een deelnemer die meent hiervoor in aanmerking te komen, dient hiervoor een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij het bestuur van STH, via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl).

#### 6.6 Gedrag van de kandidaat

Van de kandidaat wordt verlangd dat deze zich op een correcte wijze gedraagt voor, tijdens en na afloop van de cursus. Dat betekent dat de kandidaat het cursusinstituut, de opleider, andere kandidaten en eventuele andere derden op correcte wijze bejegend. Het Haags kwaliteitskeurmerk HTx staat voor kwaliteit. Kwaliteit in de dienstverlening naar reizigers, maar ook in correcte bejegening van collega's, toezichthouders en andere personen. Chauffeurs die zich daar niet aan willen of kunnen houden, horen niet thuis binnen het Haags kwaliteitskeurmerk HTx. Een kandidaat die zich niet correct gedraagt kan door het cursusinstituut geweigerd worden aan de cursus deel te nemen. Het cursusinstituut maakt hier bij het bestuur melding van. Het bestuur kan vervolgens bepalen de kandidaat te

waarschuwen of in het uiterste geval voor (on)bepaalde tijd uit te sluiten van het volgen van cursussen. Het bestuur informeert de kandidaat schriftelijk over haar besluit.

#### 6.7 Cursus Deelnamecertificaat

Het cursusinstituut overlegt een cursist na deelname aan de cursus een op naam gestelde deelnamecertificaat.

#### 6.8 Bewaren van gegevens

STH archiveert alle stukken behorend bij de door de kandidaat afgelegde mondelinge en schriftelijke toets. Alle stukken worden in hardcopy en digitaal bewaard zolang de chauffeur beschikt over het HTx certificaat.

### **7 Aanvraag vrijstelling**

Een chauffeur kan een verzoek doen om vrijstelling te krijgen voor de voor HTx benodigde toetsen of cursussen. Via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) dient hij per e-mail een verzoek (met redenen omkleed) om vrijstelling in. Het bestuur van STH beslist over het verzoek om vrijstelling.

### **8 Normen en waardenprotocol HTx**

Als onderdeel van de vereisten om in aanmerking te komen van het HTx Keurmerk wordt als afsluiting het onderstaande 'Normen en waardenprotocol HTx' ondertekend.

1. Chauffeur zijn is een dienstverlenend beroep. Bij het handelen van de chauffeur staat de passagier centraal. Deze wordt klantvriendelijk behandeld en passende service geboden.
2. Een passagier heeft de vrijheid om een taxi van zijn keuze te nemen. De passagier is geen uitleg verschuldigd waarom hij een bepaalde taxi kiest. Chauffeurs moeten die keuze respecteren.
3. De taxistandplaats is een trefplaats voor passagiers en chauffeurs; klanten en chauffeurs moeten zich er welkom en veilig voelen; chauffeurs doen er alles aan om dat gevoel vorm te geven. Chauffeurs helpen passagiers en elkaar in gevaarlijke situaties. Hun optreden is er daarbij gericht op voorkoming van (verdere) escalatie. Chauffeurs stellen zich als gastheer op.
4. Chauffeurs respecteren elkaar op de standplaatsen, d.w.z. niet voordringen of onnodig inhalen, zodanig parkeren dat anderen hier geen hinder van ondervinden en blokkeren collega's (al dan niet behorend tot dezelfde groep) niet de toegang tot de standplaats, dan wel het weggrijden van de standplaats. Zij zorgen dat hun

voertuigen aangesloten in de rij staan. Zij discrimineren niet en gebruiken geen scheldwoorden of bijnamen als zij elkaar zakelijk willen aanspreken.

5. Chauffeur staat passagiers op vriendelijke toon te woord en respecteren dat passagiers andere meningen hebben dan de chauffeur zelf. Chauffeurs mijden onderwerpen die tot vervelende woordenwisselingen kunnen leiden (denk aan politiek, geloof of seks).
6. Chauffeur weigert geen ritten, tenzij passagiers:
  - a. het voertuig beschadigen of verontreinigen;
  - b. alcoholhoudende dranken gebruiken, tenzij de chauffeur dit uitdrukkelijk heeft toegestaan;
  - c. verdovende middelen gebruiken en/of meevoeren;
  - d. roken;
  - e. agressief zijn, handtastelijk zijn, lastig vallen, bedreigen, dan wel zich op een andere wijze onbehoorlijk gedragen jegens chauffeur en of anderen
7. Chauffeur weigert geen handbagage, tenzij bagage door zijn aard, lastig, gevaarlijk of verboden is c.q. kan zijn, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging. Een dergelijke situatie doet zich in ieder geval voor indien handbagage bestaat uit:
  - a. vuurwapens, slag- en/of steekwapens
  - b. ontplofbare stoffen;
  - c. samengeperste gassen in reservoirs
  - d. voor zelfontbranding vatbare of licht ontvlambare stoffen;
  - e. sterk of kwalijk ruikende stoffen;
  - f. verdovende middelen;
  - g. munitie.
8. Chauffeur vervoert tevens levende dieren die een passagier bij zich heeft, mits deze in een gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op schoot gehouden kan worden zit. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.  
Blindengeleidehonden of andere hulphonden worden in beginsel altijd toegestaan. Indien dieren op enigerlei wijze voor passagier of voor chauffeurs lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een ernstige ziekte dan mag chauffeur ze weigeren te vervoeren. Indien een chauffeur allergisch is mag hij het vervoer weigeren, mits hij zorgt voor passend, vervangend vervoer.
9. Chauffeur is verplicht de passagier, alsmede de door hem meegevoerde handbagage op zorgvuldige en veilige wijze te vervoeren. Hij draagt er zorg voor dat handbagage niet beschadigd of verloren raakt.

10. Chauffeur is verplicht de passagier naar de bestemming te brengen volgens de voor de passagier gunstigste weg, hetzij via de snelste dan wel economisch voordeligste route, tenzij passagier nadrukkelijk verzoekt of opdracht geeft om langs een andere route te rijden. Indien een chauffeur een andere route kiest wegens file of ander te verwachten oponthoud, dan doet hij dit pas na uitdrukkelijke toestemming van passagier.
11. Chauffeur is verplicht desgewenst passagier behulpzaam te zijn bij het in- en uitstappen alsmede het in- en uitladen van handbagage, tenzij zulks om (verkeers)technische redenen volstrekt onmogelijk is.
12. Chauffeur is verplicht op verzoek aan de passagier een geprint betalingsbewijs te verstrekken waarop tenminste de ritprijs, de opbouw van de ritprijs, naam <groep>, nummer chauffeur, nummer daklicht, datum en tijdstip van de rit wordt vermeld. Tevens staat op de bon telefoonnummer en/of emailadres waar eventuele vragen of klachten ingediend kunnen worden.
13. Chauffeur is bevoegd, indien gewichtige omstandigheden hem daartoe noodzaken, het vervoer geheel of gedeeltelijk te staken. Chauffeur deelt passagier mede dat het vervoer gestaakt wordt en indien mogelijk de redenen, de door hem te nemen maatregelen en de mogelijke tijdsduur.
14. Chauffeur is verplicht te voldoen aan redelijke verlangens van passagier ten aanzien van snelheid, sluiten van ramen, afzetten van radio en regelen van verwarming en dergelijke.
15. Chauffeur accepteert contante betalingen met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel. Hij accepteert waar mogelijk ook de algemeen erkende vormen van elektronische betalingen.
16. Chauffeur is verplicht zich te houden aan de regels van de Arbeidstijdenwet en de gestelde verkeersregels.
17. Chauffeur is verplicht alle vertrouwelijke informatie uitgesproken door passagier als strikt vertrouwelijk te beschouwen.
18. Het is de chauffeur niet toegestaan tijdens en 8 uur voorafgaand aan een rit sterke drank, andere alcoholische dranken of verdovende middelen te gebruiken of er naar te ruiken.
19. Het is de chauffeur niet gestaan in de taxi, met of zonder passagier, te roken dan wel in aanwezigheid van passagiers te eten of te drinken.
20. Chauffeur laat onder werktijd geen ander persoon in zijn voertuig rijden, die niet aan de voorschriften voldoet.
21. Chauffeur mag een klant niet om fooi vragen.
22. Chauffeur houdt telefoonverkeer zakelijk en kort indien hij een passagier vervoert. Chauffeur belt tijdens het rijden alleen handsfree.

23. Het is een chauffeur niet toegestaan een andere ritprijs in rekening te brengen dan of op voorhand overeen is gekomen met passagier of de ritprijs die de taxameter aangeeft.
24. Chauffeur draagt er zorg voor dat zijn kleding voldoende schoon en representatief is en dat zijn uiterlijk goed verzorgd is.

## **9 HTx Keurmerk**

STH verstrekt het HTx Keurmerk als de kandidaat aan alle voorwaarden heeft voldaan. Als bewijs ontvangt de kandidaat het bijbehorend HTx certificaat.

### **9.1 Aanvraag van afgifte HTx Keurmerk en bijbehorend certificaat**

Via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) melden chauffeurs die, volgens hen, een voldoende aantal deel/deelnamecertificaten hebben verworven, zich aan, om in aanmerking te komen voor het keurmerk HTx. De chauffeur voegt bij de aanmelding een kopie van de deelcertificaten, deelnamecertificaten en een kopie van zijn legitimatiebewijs. Daarnaast dient de chauffeur voor uitreiking van het HTx certificaat daaraan verbonden administratieve kosten te voldoen. STH controleert het verzoek met de aanwezige informatie. Als blijkt dat er niet voldaan is aan de eisen om in aanmerking te komen voor een HTx wordt contact opgenomen met de chauffeur.

Als aan alle voorwaarden is voldaan voor een HTx, wordt met de desbetreffende chauffeur een afspraak gemaakt om de HTx verklaring te ondertekenen, waarmee de chauffeur aangeeft zich te zullen houden aan het Reglement HTX en met name het 'Normen en waarden protocol' en bijbehorend HTx certificaat in ontvangst te nemen.

### **9.2 Kosten behoud HTx Keurmerk en bijbehorend certificaat**

Het bestuur van STH is gerechtigd om voor het in stand houden van STH en het HTx keurmerk een jaarlijkse vergoeding te vragen. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van STH en het HTx keurmerk. Het bestuur stelt een begroting vast op basis waarvan de jaarlijkse vergoeding wordt bepaald. Deze zal worden afgestemd met de Haagse taxibranche, via het Haags Taxi Platform (HTP) en via het periodieke overleg met de Haagse Toegelaten Taxi Organisaties (TTO's).

Het bestuur informeert de chauffeurs die in het bezit zijn van het HTx keurmerk met bijbehorend certificaat over de jaarlijkse vergoeding. Indien de chauffeur deze vergoeding niet wenst te betalen, vervalt de geldigheid van zijn HTx keurmerk met bijbehorend certificaat.

## **10 Registeren en publiceren van de HTx gecertificeerde chauffeurs**

STH is verantwoordelijk voor het registreren van alle met een HTx Keurmerk gecertificeerde chauffeurs en voor het publiceren van de namen van de gecertificeerde chauffeurs op de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl). De HTx chauffeur geeft STH toestemming door middel van ondertekenen van de HTx verklaring en het ontvangst nemen van het HTx certificaat zijn gegevens op de website te publiceren. Mocht een chauffeur zijn gegevens niet op de website van STH willen hebben, dan kan hij/zij dit voorafgaand aan de uitreiking van het HTx certificaat aangeven.

## **11 Klachtenprocedure**

### **11.1 Indienen van een klacht**

Indien een chauffeur het niet eens met de gang van zaken bij de mondelinge toets of de cursus dient deze zich met de klacht te wenden tot de toetsorganisatie of het cursusinstituut. Voor klachten over de schriftelijke toets dienst de chauffeur zich te wenden tot STH.

Indien men een klacht wenst in te dienen die betrekking heeft op andere aspecten die met STH te maken hebben, kan men een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van STH. De klacht dient binnen twee weken na het voorval ingediend te worden. De klacht dient te worden gemotiveerd bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen.

### **11.2 Afhandelen van een klacht**

De klachten worden door de partij waar de klacht ingediend is zorgvuldig en op correcte wijze behandeld. De reactie op de klacht wordt schriftelijk medegedeeld aan de chauffeur.

### **11.3 Geschil**

Indien een chauffeur, het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door het toets- of cursusinstituut kan hij schriftelijk het geschil kenbaar maken bij het bestuur van STH, postadres Postbus 19365 2500 CJ Den Haag, of via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl) binnen twee weken na de schriftelijke reactie op de klacht. Het geschil dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van een motivatie, bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen. De geschillenprocedure is nader uitgewerkt in 'Reglement Geschillen HTx'.

## **12 Opleggen van een maatregel**

Als het bestuur van STH constateert (op basis van bijvoorbeeld ingediende klachten, bevindingen van toezichthouders of leden van het Serviceteam HTx) dat een chauffeur niet of niet meer voldoet aan het normen en waarden protocol HTx en/of geen geldig deelcertificaat Levensreddend Handelen meer heeft (of op enigerlei andere wijze de goede naam van HTx/STH schaadt), kan het bestuur besluiten de chauffeur een waarschuwing te geven, of het HTx keurmerk op te schorten of in te trekken. Ook kan het bestuur besluiten het voorval voor te leggen voor verdere afhandeling aan de Toegelaten Taxi Organisatie (TTO) waarbij de betreffende chauffeur is aangesloten. De TTO is immers (gelet op de vergunning van de gemeente Den Haag) een belanghebbende. Het verwerken (doorgeven) van persoonsgegevens is in dit geval noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang. De verdere werkwijze is nader uitgewerkt in 'Reglement Maatregelen HTx'.

Indien een HTx chauffeur het niet eens is met de door het bestuur genomen maatregel, kan hij schriftelijk bezwaar maken bij de bezwaarcommissie HTx, postadres Postbus 19365 2500 CJ Den Haag, of via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl) binnen twee weken nadat het besluit van het bestuur over een te nemen maatregel aan chauffeur kenbaar is gemaakt. Het bezwaar dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van een motivatie, bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen. De bezwaarprocedure is nader uitgewerkt in het 'Reglement bezwaarcommissie HTx'.

## **13 Slotregeling**

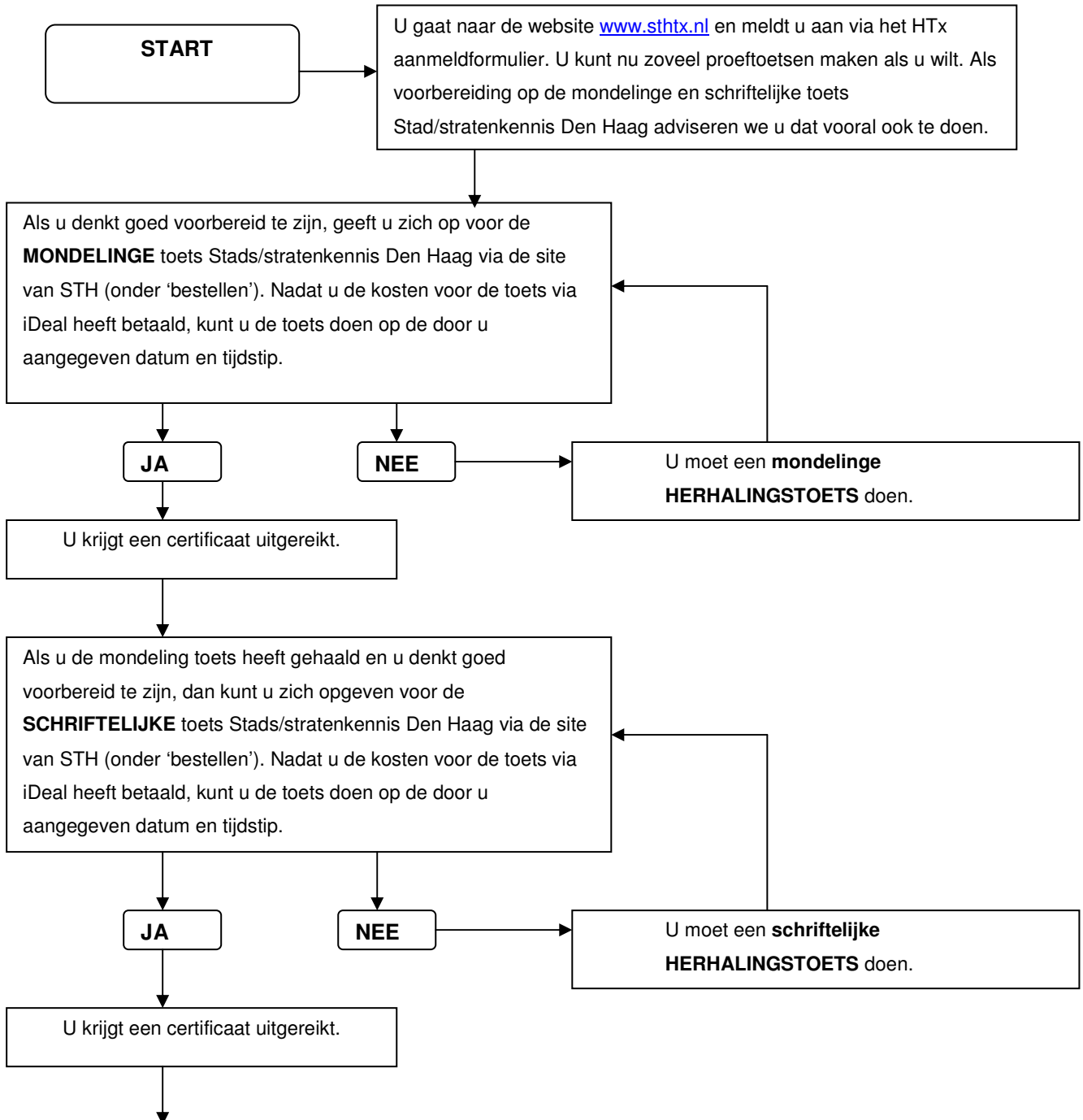
In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist het bestuur van STH. Dit Reglement treedt in werking op 10 september 2014.

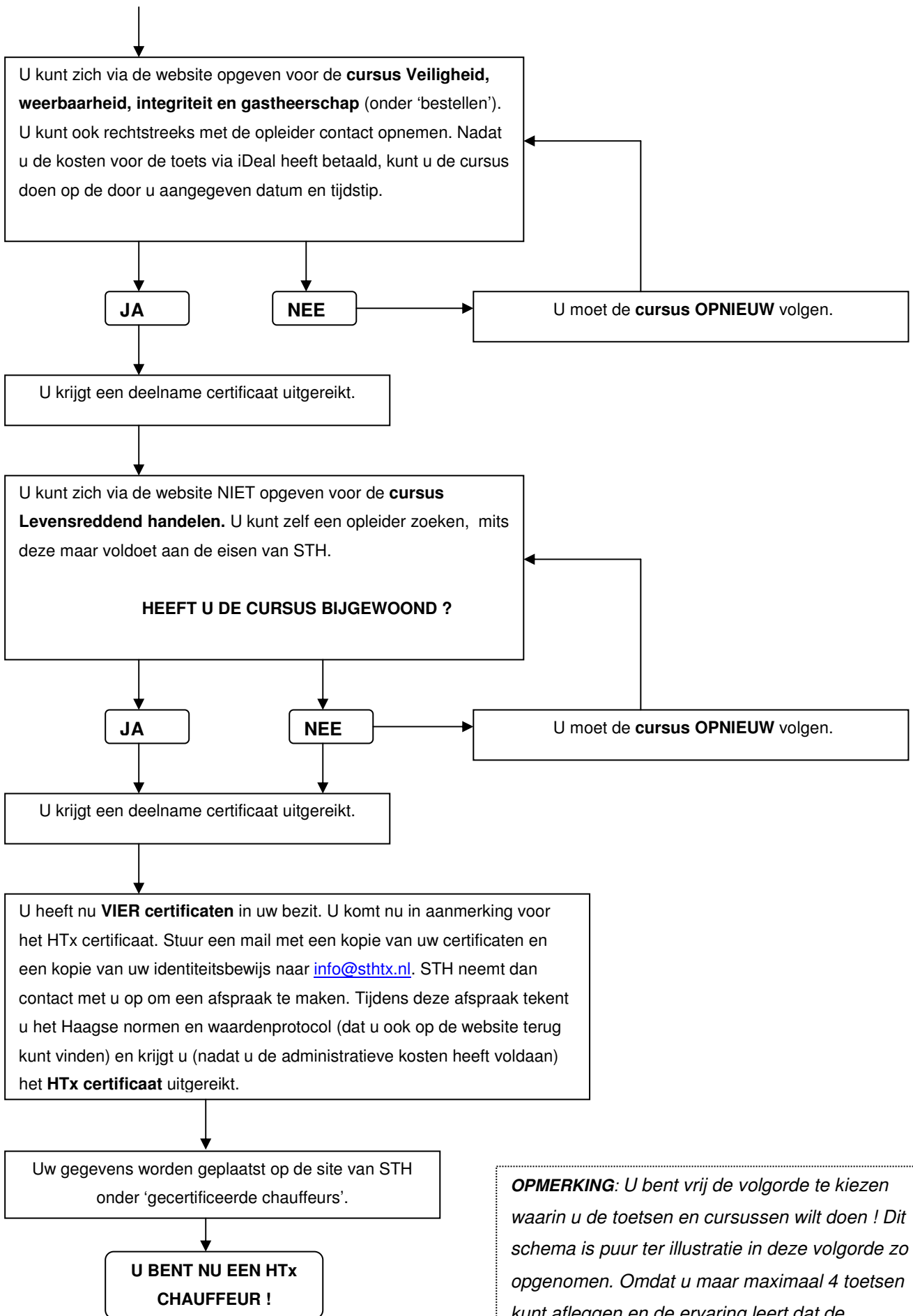


## Bijlage

### 1. ROUTE NAAR HET HAAGS KWALITEITSKEURMERK HTx

Hieronder staat schematisch weergegeven welke stappen u moet doorlopen om in het bezit te komen van een HTx certificaat, dat wordt uitgegeven door Stichting Taxibelang Haaglanden (STH). Heeft u nog vragen, ga dan naar [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) of mail naar [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl)





**OPMERKING:** U bent vrij de volgorde te kiezen waarin u de toetsen en cursussen wilt doen ! Dit schema is puur ter illustratie in deze volgorde zo opgenomen. Omdat u maar maximaal 4 toetsen kunt afleggen en de ervaring leert dat de mondelinge toets het moeilijkste is, starten veel chauffeurs daar mee.

## **2. Cursus Levensreddend handelen**

### Doel

De chauffeur scholen in het toepassen van levensreddend handelen bij een calamiteit of incident in of om de taxi.

Dagelijks bevinden mensen zich in een lichamelijke toestand die levensbedreigend kan zijn. Weet u wat u moet doen in zo'n geval ?

Met deze cursus krijgt u voldoende handvatten om binnen de eerste minuten na een ongeval snel en effectief op te kunnen treden tot het moment waarop de hulpverlening wordt overgenomen door de gewaarschuwde professionele hulpverleningsinstanties.

### Inhoud

Tijdens de cursus worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- de vijf belangrijkste punten bij het verlenen van eerste hulp;
- reanimeren (beoordeling slachtoffer, borstcompressie geven en beademen);
- hoe te handelen bij ernstige bloeding en shock;
- hoe te handelen bij letsels na een ongeval.

### Bijzonderheden

U bent vrij om zelf een opleider te kiezen voor deze cursus. Mits u een certificaat van de Nederlandse reanimatie Raad (NRR) kunt overleggen, of de opleider door het Oranje Kruis erkend is. De cursus dient fysiek gegeven te zijn (dus niet via internet). Het certificaat is twee jaar geldig.