

Reglement Maatregelen HTx

Versie 3, 10 september 2014

1 Begripsomschrijvingen

Beoordelingscommissie:

Commissie bestaande uit tenminste drie leden van het Serviceteam, die op verzoek van het bestuur van STH, een klacht beoordelen.

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

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.

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 Keurmerk:

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

Normen en waarden protocol HTx:

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

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.

2 Bevoegdheid nemen van een maatregel

- 2.1 Het bestuur van STH vormt het orgaan dat bij overtreding van de vereisten, op basis waarvan een HTx chauffeur het HTx certificaat heeft gekregen, waaronder het Normen en waardenprotocol HTx, een besluit tot het opleggen van een maatregel kan nemen.
- 2.2 Het bestuur kan zich laten bijstaan door een jurist.

3 Procedure

- 3.1 Een ieder kan overtredingen van de vereisten op basis waarvan een HTx chauffeur het HTx certificaat heeft gekregen, als klacht aanhangig maken bij het bestuur van STH.
- 3.2 Een overtreding moet schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij het bureau (of via het klachtenformulier op de site van STH), waarbij degene die de overtreding aanhangig maakt (de klager) de volgende gegevens doorgeeft:
 - naam, adres, mailadres en telefoonnummer van degene die de overtreding meldt
 - datum, tijd en locatie waar de overtreding betrekking op heeft
 - naam chauffeur, naam TTO, nummer daklicht of andere beschrijving van de HTx chauffeur waar de overtreding betrekking op heeft
 - details van de overtreding

Anoniem ingediende klachten worden door STH NIET in behandeling genomen.

Indien de klager niet wil dat zijn gegevens kenbaar worden gemaakt bij de chauffeur of de TTO waar de chauffeur bij is aangesloten, dan is dat wel mogelijk en kan deze dat kenbaar maken. STH zal in dat geval vertrouwelijk met de

persoonsgegevens omgaan, maar moet te allen tijde de identiteit van de persoon van de klager kunnen achterhalen.

3.3 Het secretariaat van STH hanteert de volgende werkwijze:

- stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager (binnen 5 werkdagen); indien het secretariaat op basis van de ontvangen informatie (en eventuele navraag) niet kan vaststellen op welke HTx chauffeur de klacht betrekking wordt de klacht niet in behandeling genomen, de klager wordt hierover geïnformeerd;
- mocht de klacht betrekking hebben op een niet HTx chauffeur (het gaat bijvoorbeeld om een chauffeur die niet voldoet aan de gestelde regeling in de Taxiverordening van de gemeente Den Haag), dan stuurt het secretariaat de klacht door naar de gemeente Den Haag;
- stuurt de klacht door naar de TTO waarbij de HTx chauffeur is aangesloten. De TTO wordt gevraagd om binnen twee weken de klacht af te handelen en STH te informeren over de uitkomst. Indien een TTO niet binnen twee weken reageert, stuurt het secretariaat de TTO een herinnering en geeft de TTO alsnog 5 werkdagen de tijd om de klacht af te handelen. Indien de TTO opnieuw niet reageert op de klacht, kan het bestuur van STH besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen. De klager wordt hierover geïnformeerd.
- indien de TTO reageert op de klacht wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. De klacht en wijze van afhandeling wordt bewaard in het dossier van betreffende HTx chauffeur. De klacht wordt ook als afgehandeld beschouwd indien een TTO besluit op basis van de klacht geen maatregel op te leggen. Tenzij het bestuur van STH van mening is dat de aard van de klacht dusdanig zwaarwegend is, of dat er over betreffende HTx chauffeur reeds eerder vergelijkbare klachten zijn ontvangen. In voorgaande situaties kan het bestuur van STH besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen.
- stuurt het bestuur van STH wekelijks een overzicht van ontvangen klachten en de stand van zaken van de afhandeling daarvan door de TTO's.

3.4 Indien het bestuur van STH de klacht zelf in behandeling neemt, wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- het secretariaat informeert (binnen 2 werkdagen na het besluit van het bestuur om de klacht zelf in behandeling te nemen) de klager en de chauffeur waarop de klacht betrekking heeft. De voorzitter stelt (binnen 5 werkdagen) uit de leden van het Serviceteam HTx een beoordelingscommissie samen. De leden van deze commissie zijn niet aangesloten bij de TTO waar de HTx chauffeur (waarop de klacht betrekking heeft) is aangesloten. Noch hebben zij op enigerlei andere wijze persoonlijke of zakelijke betrekkingen met de chauffeur waarop de klacht betrekking heeft;
- de beoordelingscommissie ontvangt de klacht en past (binnen 5 werkdagen) hoor en wederhoor toe. Dwz: zij hoort de klager en de chauffeur waarop de klacht betrekking heeft. Op basis van deze gesprekken maakt zij een verslag op voorzien met een gefundeerd advies dat zij voorlegt aan het bestuur van STH. In dat advies komt naar voren of de beoordelingscommissie van mening is dat het bestuur al dan niet over moet gaan tot het opleggen van een maatregel;
- het bestuur bespreekt (binnen 5 werkdagen) het verslag en advies van de beoordelingscommissie en besluit al dan niet tot het opleggen van een maatregel;
- indien het bestuur besluit een maatregel op te leggen dan handelt zij dat in beginsel af conform het maatregelenprotocol (zie bijlage);
- het bestuur houdt hierbij rekening (indien van toepassing, conform het maatregelenprotocol) met het aantal en soort overtredingen dat de HTx chauffeur eerder heeft begaan;
- bij overtredingen waarin het protocol niet voorziet, beslist het bestuur van STH over de te nemen maatregel, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid;
- het secretariaat maakt namens het bestuur van STH de uitslag van de beslissing schriftelijk kenbaar (binnen 2 werkdagen) aan de klager en de HTx chauffeur;
- indien over gegaan wordt tot schorsing of uitsluiting informeert het bestuur van STH de betrokken TTO en de gemeente Den Haag hierover en zullen de gegevens van de HTx chauffeur (tijdelijk) verwijderd worden van de website van STH.

3.5 Daar waar is opgenomen dat een zwaardere sanctie bepaald wordt door het bestuur van STH, moet de HTx chauffeur er rekening mee houden dat dit kan

variëren van waarschuwen, voorwaardelijke of onvoorwaardelijke schorsing (variërend van één week tot één maand), boete of uitsluiting. De zwaarte van de sanctie bepaalt het bestuur op basis van de omstandigheden van het geval, de aard, soort een aantal van eventuele eerdere overtredingen en redelijkheid en billijkheid.

4 Termijnen

Indien er sprake is van een dusdanige calamiteit of ernstige overtreding (zulks ter beoordeling van het bestuur van STH) dan kan het bestuur van STH besluiten de termijnen, genoemd in dit reglement, te verkorten, zodat er binnen enkele dagen (of zo nodig direct) tot het opleggen van een maatregel overgegaan kan worden. In dat geval neemt het bestuur van STH direct telefonisch contact op met de betreffende HTx chauffeur.

5 Toezicht

- 5.1 Het bestuur van STH is belast met toezicht of laten toezien op het feit of de HTx chauffeur zich aan de opgelegde sanctie houdt. De wijze waarop dat gebeurt, wordt bepaald door het bestuur van STH.
- 5.2 Indien de HTx chauffeur zich niet aan een opgelegde maatregel houdt, leidt dit onmiddellijk tot intrekking van het HTx keurmerk.

6 Vervolgprocedure

Indien een chauffeur het niet is met de beslissing van het bestuur van STH kan hij schriftelijk bezwaar maken bij de bezwaarcommissie HTx, postadres Postbus 19365 2500 CJ Den Haag, of via info@sthtx.nl binnen twee weken na de schriftelijke reactie op de klacht. 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 'Reglement Bezwaarcommissie HTx'.

7 Slotbepalingen

- 7.1 De leden van het bestuur van STH, het secretariaat en de leden van de Beoordelingscommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de HTx chauffeur ervaren of te weten komen.

- 7.2 Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd.
- 7.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van STH.
- 7.4 Dit Reglement treedt in werking op 10 september 2014.

Bijlage

Nr	Omschrijving	Maatregel
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 1 maand schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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 wegrijden 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.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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).	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
6	Chauffeur weigert geen ritten, tenzij passagiers: a. het voertuig beschadigen of verontreinigen; b. alcoholhoudende dranken gebruiken,	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx

	<p>tenzij de chauffeur dit uitdrukkelijk heeft toegestaan;</p> <p>c. verdovende middelen gebruiken en/of meevoeren;</p> <p>d. roken;</p> <p>e. agressief zijn, handtastelijk zijn, lastig vallen, bedreigen, dan wel zich op een andere wijze onbehoorlijk gedragen jegens chauffeur en of anderen</p>	keurmerk
7	<p>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:</p> <p>a. vuurwapens, slag- en/of steekwapens</p> <p>b. ontplofbare stoffen;</p> <p>c. samengeperste gassen in reservoirs</p> <p>d. voor zelfontbranding vatbare of licht ontvlambare stoffen;</p> <p>e. sterk of kwalijk ruikende stoffen;</p> <p>f. verdovende middelen;</p> <p>g. munitie.</p>	<p>1^e keer: 1 week schorsing</p> <p>2^e keer: 1 maand schorsing</p> <p>3^e keer: intrekking HTx keurmerk</p>
8	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1^e keer: 1 week schorsing</p> <p>2^e keer: 1 maand schorsing</p> <p>3^e keer: intrekking HTx keurmerk</p>
9	<p>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.</p>	<p>1^e keer: 1 week schorsing</p> <p>2^e keer: 1 maand schorsing</p> <p>3^e keer: intrekking HTx keurmerk</p>
10	<p>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</p>	<p>1^e keer: 1 week schorsing</p> <p>2^e keer: 1 maand schorsing</p> <p>3^e keer: intrekking HTx</p>

	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.	keurmerk
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.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
15	Chauffeur accepteert contante betalingen met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel. Hij accepteert waar mogelijk ook de algemeen erkende vormen van elektronische betalingen.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
16	Chauffeur is verplicht zich te houden aan de regels van de Arbeidstijdenwet en de gestelde verkeersregels.	Het bestuur van STH bepaalt afhankelijk van het soort overtreding en de zwaarte er van welke maatregel opgelegd

		wordt.
17	Chauffeur is verplicht alle vertrouwelijke informatie uitgesproken door passagier als strikt vertrouwelijk te beschouwen.	Het bestuur van STH bepaalt afhankelijk van het soort overtreding en de zwaarte er van welke maatregel opgelegd wordt.
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
20	Chauffeur laat onder werktijd geen ander persoon in zijn voertuig rijden, die niet aan de voorschriften voldoet.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
20	Chauffeur mag een klant niet om fooi vragen.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
22	Chauffeur houdt telefoonverkeer zakelijk en kort indien hij een passagier vervoert. Chauffeur belt tijdens het rijden alleen handsfree.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
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.	1 ^e keer: 1 week schorsing 2 ^e keer: 1 maand schorsing 3 ^e keer: intrekking HTx keurmerk

24	Chauffeur draagt er zorg voor dat zijn kleding voldoende schoon en representatief is en dat zijn uiterlijk goed verzorgd is.	1 ^e keer: waarschuwing 2 ^e keer: 1 week schorsing 3 ^e keer: 2 weken schorsing 4 ^e keer: intrekking HTx keurmerk
25	Chauffeur beschikt niet langer over een geldig HTx deelnamecertificaat	Tijdelijk schorsing van maximaal 3 maanden totdat de chauffeur een geldig HTx deelcertificaat of HTx deelnamecertificaat kan overleggen. Indien de chauffeur binnen deze termijn niet een geldig HTx deelcertificaat of HTx deelnamecertificaat overlegt, wordt het HTx keurmerk ingetrokken.

De geconstateerde overtreding die tot opleggen van een maatregel heeft geleid, blijft maximaal één jaar geregistreerd staan, gerekend vanaf het moment dat de maatregel is opgelegd.

Intrekking van het HTx keurmerk geldt voor de periode van één jaar, gerekend vanaf het moment van opleggen van de maatregel. Het bestuur van STH kan bepaalde aanvullende of beperkende voorwaarden verbinden als de chauffeur opnieuw verzoek indient om voor het HTx keurmerk in aanmerking te komen.