

Normen en waarden protocol Stichting Taxibelang Haaglanden

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.