

# Reglement Serviceteam HTx

Versie 1, 10 september 2014

## 1 Begripsomschrijvingen

### Bestuur:

Het bestuur van Stichting Taxibelangen Haaglanden (STH)

### 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:

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.

### RTx:

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

### SKRT

Stichting Kwaliteitsverbetering Rotterdamse taxi (SKRT) heeft als doelstelling het verhogen van de kwaliteit van het straattaxivervoer in de regio Rotterdam. De SKRT wil de kwaliteit van de straattaxi verbeteren met inbegrip van milieu, openbare orde en veiligheid. Uiteindelijk wil de SKRT komen tot een verdere zelfregulering van de kwaliteit van de taxibranche in de Rotterdamse regio, waaronder ook de afhandeling van klachten en geschillen.

### 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 en stimuleren van de aansluiting bij een kwaliteitskeurmerk en het ontwikkelen en organiseren van cursussen, opleidingen en afnemen van toetsen.

### TTO:

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

## **2 Serviceteam HTx**

### 2.1 Inleiding

Sinds 1 mei jl. is de Haagse taxiverordening in werking getreden. Een chauffeur moet vanaf die datum in het bezit zijn van het Haags kwaliteitskeurmerk HTx (of vergelijkbaar) en zijn aangesloten bij een TTO (toegelaten taxi organisatie), die een vergunning heeft gekregen van de gemeente Den Haag.

STH geeft het HTx certificaat uit, als een chauffeur de mondelinge en schriftelijke toets HTx heeft behaald en de cursussen VWIG en LRH heeft gevolgd. Maar de HTx chauffeur tekent er ook voor dat hij vanaf dat moment zich zal houden aan het Normen- en waardenprotocol HTx. Het valt onder de verantwoordelijkheid van STH om er op toe te zien dat HTx chauffeurs zich houden aan het Normen- en waardenprotocol HTx. Zij heeft voor dat doel het Serviceteam HTx ingericht.

Ook de Taxiverordening van de gemeente Den Haag kent een Normen- en waardenprotocol waar een TTO chauffeur zich aan moet houden en waarbij het de verantwoordelijkheid is van de TTO om er op toe te zien dat de chauffeur dat ook doet. Het Normen- en waardenprotocol van de Haagse verordening en die van STH vertonen veel raakvlakken.

Vanuit de gemeente wordt er door toezichthouders (BOA's) toegezien op naleving van de Haagse Taxiverordening. De BOA's zien er op toe dat er geen chauffeurs, die niet voldoen aan de Haagse Taxiverordening (geen HTx hebben en niet bij een TTO zijn aangesloten) taxivervoer aanbieden op de openbare weg (muv de wijk Leidschenveen-Ypenburg). Ook zien zij er op toe dat TTO chauffeurs zich houden aan de regels van de Haagse Taxiverordening. Daarnaast zet de gemeente in op het doen van mystery guestritten. Uiteindelijk zal de gemeente op basis van die

bevindingen de TTO beoordelen op naleving van de aan de TTO vergunning gekoppelde voorschriften. De politie heeft geen specifieke taak in het toezicht op naleving van de Haagse Taxiverordening, maar wordt wel ingezet op het moment dat de BOA's extra ondersteuning nodig hebben of er openbare orde problemen ontstaan.

## 2.2 Doel Serviceteam HTx

Doel van het Serviceteam HTx is een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de Haagse opstapmarkt. Dat wil zeggen: verbeteren van de dienstverlening door taxichauffeurs naar de reizigers en afname van overlast op en rond standplaatsen naar gebruikers van de standplaatsen en de directe omgeving. Het Serviceteam HTx doet dat door middel van:

- A. Doorgeven van informatie vanuit STH naar chauffeurs en omgekeerd
- B. Chauffeurs informeren over het Normen- en waardenprotocol HTx
- C. Reizigers informeren over HTx en de Haagse Taxiverordening
- D. Toezien op naleving van het Normen- en waardenprotocol HTx door HTx chauffeurs
- E. Informeren en zo nodig ondersteunen van de gemeentelijke toezichthouders (BOA's)
- F. Serviceverlening aan reizigers en bevorderen doorstroming taxi's bij evenementen
- G. Hulpverlening aan (HTx) chauffeurs bij calamiteiten
- H. Op verzoek van SKRT uitvoeren van mystery gestritten in Rotterdam

Er kunnen ook gezamenlijke acties plaatsvinden tussen het Serviceteam HTx en de gemeentelijke toezichthouders (BOA's). Dit bevordert de samenwerking tussen gemeente en branche, kan tot nuttige tips en adviezen over en weer leiden en zal ook wederzijds begrip voor elkaars werk en positie vergroten. Het bestuur van STH en de gemeente besluiten over het doen van deze gezamenlijke acties. Doel van de deze gezamenlijke acties ligt vooral in het informeren van de chauffeurs en het waarschuwen van chauffeurs die zich niet aan de regels houden. Ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid. Het Serviceteam HTx vanuit de HTx reglementen en de BOA's vanuit de Haagse Taxiverordening. Voorafgaand aan een gezamenlijke actie zal een draaiboek opgesteld worden.

Hoewel het takenpakket van het Serviceteam HTx breed en veelomvattend is, kan het in feite kort samengevat als volgt worden weergegeven: het Serviceteam HTx

verleent service (lees: ondersteuning) aan HTx chauffeurs, STH, reizigers en de gemeente.

### 2.3 Rol STH

STH is verantwoordelijk voor uitgifte van het HTx certificaat aan chauffeurs die aan de voorwaarden voldoen. STH kan een chauffeur die niet (meer) aan (één of meer van) de voorwaarden voldoet een maatregel opleggen. Zij kan daartoe overgaan als zij informatie ontvangt (van bijvoorbeeld het Serviceteam HTx) over HTx chauffeurs die de gestelde voorwaard(-en) niet naleven. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor het opzetten, inrichten en de werkzaamheden van het Serviceteam HTx. STH zal de HTx chauffeurs en de TTO's informeren over het feit dat er een Serviceteam HTx is en welke werkzaamheden zij uitvoeren.

### 2.4 Rol gemeente

De gemeente heeft een rol in toezicht op naleving van de Haagse taxiverordening door chauffeurs en TTO's. Omdat er tussen de eisen in de taxiverordening en de eisen van STH een bepaalde mate van overlap zit, is samenwerking tussen STH en gemeente van belang. De gemeente heeft zowel een rol als adviseur bij de totstandkoming van het Serviceteam HTx, als bij de ondersteuning van haar werkzaamheden op straat. Ook heeft de gemeente interesse in de bevindingen van het Serviceteam HTx, net zoals het bestuur van STH interesse heeft in bevindingen van de gemeentelijke toezichthouders over gedragingen van HTx chauffeurs. Over de eventuele uitwisseling van gegevens zullen STH en gemeente nadere afspraken maken en vastleggen in een convenant.

### 2.5 Rol TTO's

Een TTO krijgt van de gemeente Den Haag een vergunning als deze voldoet aan de regels. De TTO heeft daarbij een taak in het toezicht op naleving van de normen en waarden door bij aangesloten chauffeurs die in de taxiverordening zijn opgenomen. De TTO moet controles uitvoeren en maatregelen nemen indien chauffeurs zich niet houden aan gemaakte afspraken. Daarnaast is de TTO verantwoordelijk voor afhandeling van klachten over haar organisatie en/of bij haar aangesloten chauffeurs. De TTO heeft dus ook een rol in het toezicht op naleving van de regels door bij haar aangesloten chauffeurs.

### 2.6 Rol HTx chauffeur

De HTx chauffeur heeft bij uitreiking van het HTx certificaat er voor getekend dat hij zich zal houden aan het reglement van HTx en met name het normen- en waardenprotocol HTx. Van een HTx chauffeur wordt dan ook verwacht dat deze meewerkt aan het toezicht op naleving van die regels door STH (en daarmee het

Serviceteam HTx). Om vast te kunnen stellen met welke chauffeur STH (bij het uitoefenen van het toezicht) te maken heeft, kan het Serviceteam vragen aan de chauffeur zich te legitimeren door middel van een geldige Groengele pas, de chauffeurskaart taxi en/of het rijbewijs.

## 2.7 Samenvatting

- STH geeft het HTx certificaat uit aan chauffeurs die voldoen aan de door STH gestelde eisen. STH kan een HTx chauffeur die zich niet houdt aan de gestelde eisen een maatregel opleggen. STH heeft een relatie met de HTx chauffeur.
- De gemeente geeft de TTO vergunning uit op basis van de Haagse Taxiverordening. De BOA's zien er op toe dat chauffeurs die taxivervoer aanbieden voldoen aan de door de gemeente gestelde eisen. Dat is enerzijds toezicht op chauffeurs die geen HTx hebben en/of niet bij een TTO zitten en anderzijds toezicht op HTx/TTO chauffeurs. De gemeente heeft een relatie met de TTO. Bemerkingen over bij een TTO aangesloten chauffeurs zullen veelal via de TTO lopen.
- De TTO is er verantwoordelijk voor dat bij haar aangesloten chauffeurs voldoen aan de voorwaarden die zijn verbonden aan de TTO vergunning. Zij kunnen daar op aangesproken worden. De TTO heeft een relatie met de bij haar aangesloten chauffeurs.

## **3 Functieprofielen en werkzaamheden**

### 3.1 Leden Serviceteam HTx

Leden van het Serviceteam HTx zijn chauffeurs die zelf daadwerkelijk in Den Haag werken (op de Haagse opstapmarkt), in bezit zijn van HTx en bij een Haagse TTO zijn aangesloten. Chauffeurs die geïnteresseerd zijn worden door het bestuur uitgenodigd voor een gesprek. Ook zal navraag gedaan worden (referentie opvragen) bij de TTO waar zij bij zijn aangesloten. De leden van het Serviceteam HTx hebben immers een voorbeeldfunctie en zullen van onbesproken gedrag moeten zijn. De leden van het Serviceteam HTx worden vooraf getraind in hun werk als lid van het Serviceteam HTx. En zo nodig aanvullend getraind gaandeweg hun werkzaamheden. STH heeft voor de trainingen Giel de Kimpe van Dienstverlening Integrale Veiligheid aangetrokken.

De leden van het Serviceteam voldoen verder aan het volgende:

- Uitstekend op de hoogte van de HTx regels en regels uit de Haagse Taxiverordening en de achtergronden daarvan
- Sociaal en communicatief vaardig
- Objectief: in staat om boven het eigen belang en boven partijen uit te stijgen

- Zelfstandig: in staat om op basis van waarnemingen en bevindingen een conclusie te kunnen formuleren
- In staat om de-escalerend op te treden
- Teamspeler
- Volgens opdracht kunnen werken

### 3.2 Coördinator Serviceteam HTx

Voor de coördinator gelden dezelfde bepalingen als onder 3.1 aangevuld met:

- In staat een planning te maken van de werkzaamheden van het Serviceteam HTx voor de geplande inzet van het team
- Toezicht houden op de uitvoering van de werkzaamheden door leden van het Serviceteam HTx
- Aanspreekpunt voor het bestuur van STH en de gemeente voor de geplande inzet van het team
- Verantwoordelijk voor het vastleggen van de bevindingen en uitkomsten na een inzet van het team
- In geval van calamiteiten verantwoordelijk voor contacten met de politie en andere overheidsinstanties/toezichthouders

### 3.3 Procedures en planning

Binnen STH is een lijst van chauffeurs beschikbaar die ingezet kunnen worden als leden van het Serviceteam HTx en als coördinator.

Het Serviceteam HTx wordt in kleine groepjes (3 mensen, waarvan 1 coördinator) ingezet. Dat kan overdag zijn, maar zeker ook in de avonden of nachten (uitgaansdagen). Daarnaast kan de voorzitter van STH ook zelfstandig actief zijn op straat om er op toe te zien of HTx chauffeurs zich houden aan gemaakte afspraken. Tot slot kan het Serviceteam HTx ingezet worden bij evenementen. Of op verzoek van de SKRT ingezet worden voor het doen van mystery guestritten in Rotterdam. De SKRT neemt hierover via STH contact op en zorgt zelf voor de verdere instructie, planning en vergoedingen met de betrokken leden. Over de rol van het Serviceteam HTx bij calamiteiten wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

#### *Reguliere inzet Serviceteam HTx*

De voorzitter van STH bepaalt op welke dagen/nachten het Serviceteam wordt ingezet. De inzet kan heel Den Haag zijn, maar zal de nadruk hebben op VCP gebied, Scheveningen en standplaatsen CS en HS. Op basis van de beschikbare chauffeurs wordt een team vastgesteld, bestaande uit 3 mensen, waarvan 1 de rol van coördinator heeft. De samenstelling van het team zal wisselend zijn en het streven is om de leden van zoveel mogelijk verschillende TTO's te betrekken en in

één team te laten werken. Ook wordt er zoveel mogelijk naar gestreefd de leden van het Serviceteam HTx zo in te zetten dat zij evenveel inzetten doen (tenzij een lid zelf aangeeft verminderd beschikbaar te zijn). De coördinator bepaalt in overleg met de voorzitter van STH welke werkzaamheden (A t/m D uit 2.2) worden uitgevoerd tijdens een bepaalde inzet en welke locaties tijdens de inzet bezocht zullen worden. Onderdeel E uit 2.2 is afhankelijk van de vraag of de gemeentelijke toezichthouders op dezelfde dag/nacht ook actief zijn. Van belang is om van elkaar te weten dat men op straat actief is en, indien nodig, ook elkaar kan informeren over wat er tijdens de inzet speelt.

STH draagt er zorg voor dat de leden en coördinator van het Serviceteam HTx voorzien worden van een HTx hesje en een legitimatiepas. Ook krijgen zij notitieblokjes of model-formulieren mee waarop de bevindingen kunnen worden vastgelegd. Verder zijn magneetstickers met dezelfde opdruk als op de hesjes beschikbaar, zodat het voertuig op straat, waarmee het team op pad is, ook herkenbaar is. Kan van belang zijn als het voertuig even op een standplaats geparkeerd staat.

De voorzitter van STH draagt er zorg voor dat de gemeente / gemeentelijke toezichthouders geïnformeerd worden over de inzet en dat de coördinator van het Serviceteam HTx contactgegevens heeft van de BOA's en/of politie mocht er in geval van een calamiteit assistentie nodig zijn.

De coördinator van het Serviceteam HTx levert aan het einde van de inzet de ingevulde formulieren (digitaal) in bij de voorzitter van STH. De formulieren vormen een leidraad voor de rapportage van de inzet, maar hoeven niet perse te worden gebruikt.

#### *Inzet Serviceteam HTx bij evenementen*

Het bestuur van STH bepaalt (in overleg met de leidingen van de TTO's) bij welke evenementen het Serviceteam HTx ingezet zal worden (onderdeel F uit 2.2). De grootte van het team (en de inzet) is afhankelijk van de grootte van het evenement, het evenemententerrein, de aan- en afrijroutes en het aantal en de locatie van de standplaatsen. Het team bestaat uit een coördinator en een aantal leden.

Belangrijkste taak van het Serviceteam HTx bij evenementen is het zorgdragen voor een ordelijk verloop van het taxivervoer. Dat wil zeggen:

- Aan- en afrijden van taxi's vlot laten verlopen zonder onnodige opstoppingen: rol van verkeersregelaar
- Instappen van reizigers ondersteunen door reizigers helpen in te stappen (deur openhouden, bagage inladen) in de eerste taxi's; indien een reiziger perse met een taxiorganisatie van zijn keuze mee wil, er voor zorg dragen dat een taxi van de organisatie ter plaatse komt
- Contacten onderhouden met de organisatie van het evenement, overheidsinstanties en overige toezichthouders/verkeersregelaars

STH draagt er zorg voor dat de leden en coördinator van het Serviceteam HTx voorzien worden van een HTx hesje en een legitimatiepas. En dat de coördinator beschikt over contactgegevens van de organisatie van het evenement en evt. politie in geval van resp. vragen en calamiteiten.

#### 3.4 Privacy en getuigen

STH beschikt over een Reglement bescherming persoonsgegevens.

De leden van het Serviceteam HTx zijn zich er bewust van dat ook zij omgaan met persoonsgegevens van chauffeurs en bepaalde gegevens van chauffeurs vastleggen. Behoudens de vastlegging van bevindingen op door STH, wordt er op geen andere wijze informatie over chauffeurs vastgelegd door leden van het Serviceteam HTx. Daarnaast zijn zij niet bevoegd, behoudens via de coördinator die rapporteert aan het bestuur van STH, gegevens of informatie over chauffeurs door te geven aan derden. De leden van het Serviceteam HTx tekenen hiervoor ook een geheimhoudingsverklaring.

De leden van het Serviceteam HTx zijn er van op de hoogte dat gemeentelijke toezichthouders (BOA's of politie) aan hen geen informatie zullen verstrekken over chauffeurs die bepaalde overtredingen hebben begaan.

De leden van het Serviceteam HTx kunnen door het bestuur van STH worden gehoord als getuige, indien het bestuur van STH besluit een maatregel op te leggen aan een HTx chauffeur, op basis van bevindingen die door leden van het Serviceteam na een inzet zijn gerapporteerd.

#### **4 Calamiteiten**

Het Serviceteam van HTx kan ook ingezet worden bij calamiteiten (onderdeel G uit 2.2). Deze inzet is alleen mogelijk op dagen dat het Serviceteam HTx ook daadwerkelijk op straat actief is. In andere gevallen kan met de voorzitter van



STH contact gelegd worden om te bepalen of deze zelf in te zetten is of een lid (coördinator) van het Serviceteam HTx opgeroepen kan worden.

Het Serviceteam HTx kan bij de volgende calamiteiten ingezet worden:

- Zware verkeersongevallen waarbij een taxi is betrokken
- Betalingsproblemen, waarbij reizigers weigeren te betalen
- Geweldsincidenten tegen een taxichauffeur

De taken van het Serviceteam HTx bij genoemde calamiteiten kunnen de volgende zijn :

1. Hulp bieden aan collega in nood
2. Coachen van collega's die hulp bieden
3. Veiligstellen van voertuig of sporen
4. Communiceren met de politie ter plaatse
5. Communiceren met de taxiorganisatie / TTO
6. Verzorgen 1<sup>e</sup> opvang van het slachtoffer
7. Rapporteren

#### *Hulp bieden aan collega in nood*

Het Serviceteam HTx komt als eerste ter plaatse. Bij betalingsproblemen speelt het een bemiddelende rol. Bij geweldsincidenten of zware verkeersongevallen kan de hulp variëren van EHBO indien de chauffeur gewond is tot, indien nodig, het waarschuwen van de ambulance of controleren of de ambulance reeds gewaarschuwd is. Indien de politie eerder ter plaatse is of nadien ter plaatse komt meldt het Serviceteam HTx zich bij de politie en maakt zichzelf kenbaar als lid van het Serviceteam HTx. Het Serviceteam HTx biedt haar diensten aan de politie aan. Elke taak of handeling wordt steeds verricht in ondergeschiktheid aan de politie.

#### *Coachen van collega's die hulp bieden*

Een probleem kan zijn dat de politie niet ziet welke taxichauffeur in nood is, bijvoorbeeld omdat in de nabije omgeving te veel taxi's staan, chauffeurs hulp bieden en daardoor in de weg lopen of de regie overnemen. Ook is het mogelijk dat gedrag van collega-chauffeurs escalerend werkt. Een coachende rol wordt verwacht van de leden van het Serviceteam HTx teneinde bovenstaande te voorkomen.

#### *Veiligstellen van voertuig of sporen*

Sporen kunnen verloren gaan door ondeskundig handelen. Het Serviceteam HTx kan, op verzoek van de politie ter plaatse, er voor zorgen dat niemand het voertuig aanraakt of betreedt, en dat portieren van de auto open blijven staan. Het Serviceteam HTx stelt in overleg met de politie materiaal veilig ten behoeve van het onderzoek. Denk daarbij aan een eventuele camera in de taxi.

#### *Communiceren met de politie ter plaatse*

Leden van het Serviceteam HTx is op de plaats van het incident altijd ondergeschikt aan de politie. Er worden dus geen zelfstandige acties ondernomen ten aanzien van het voertuig, als het om het veiligstellen van sporen gaat. Wèl wordt zelfstandig opgetreden op het gebied van het sturen van collega-taxichauffeurs die ter plaatse zijn. Leden van het Serviceteam HTx kunnen ter plaatse en in het vervolgtraject een intermediair zijn tussen politie en de betrokken taxiorganisatie/TTO.

#### *Communiceren met de taxiorganisatie / TTO*

Via telefoon of mobilofoon wordt de taxiorganisatie/TTO op de hoogte gehouden van de situatie ter plaatse. De leden van het Serviceteam HTx overleggen met de politie wie contact houdt met de taxiorganisatie/TTO.

#### *Verzorgen 1<sup>e</sup> opvang van het slachtoffer*

In het verlengde van de verleende EHBO is het noodzakelijk dat de chauffeur op een 'natuurlijke' manier wordt opgevangen. Deze 1<sup>e</sup> opvang is belangrijk en kan veel emotioneel leed achteraf voorkomen. Het Serviceteam HTx dient de signalen op te vangen die kunnen duiden op ernstige emotionele gevolgen. De coördinator van het Serviceteam HTx noteert dit in het Incidentenregistratieformulier.

Het Serviceteam HTx kan op een aantal manieren voor het slachtoffer zorgen:

- Het aanbieden van een kop koffie
- Het slachtoffer thuisbrengen
- Het slachtoffer begeleiden naar het ziekenhuis
- Het thuisfront informeren
- Het slachtoffer begeleiden bij doen van aangifte bij de politie
- Het slachtoffer begeleiden bij verdere formaliteiten

#### *Rapporteren*

De coördinator van het Serviceteam HTx vult het Incidentenregistratieformulier zo compleet mogelijk in, na een inzet bij een calamiteit.

## **5 Communicatie en evaluatie**

### **5.1 Communicatie binnen het Serviceteam HTx**

De coördinator van het Serviceteam HTx is verantwoordelijk voor het goede verloop van de inzet. De overige leden van het team vallen onder zijn toezicht aan aansturing. De leden volgen aanwijzingen en instructies van de coördinator op. Bij dit reglement hoort een praktische werkinstructie waar de leden van het Serviceteam HTx van op de hoogte zijn. De onderlinge communicatie binnen het team is verder open, transparant, respectvol en informeel. Voorafgaand aan de inzet is een kort briefing vanuit de coördinator naar de leden over het doel van de inzet en eventuele bijzonderheden.

### **5.2 Communicatie tussen Serviceteam HTx en bestuur STH**

Het Serviceteam HTx rapporteert (schriftelijk) haar bevindingen aan het bestuur. De coördinator is verantwoordelijk dat deze rapportage aan de voorzitter van STH wordt overgedragen. Het bestuur zal overtredingen van het Normen en waardenprotocol in eerste instantie terugkoppelen naar de TTO leiding waar de chauffeur bij is aangesloten. Indien deze de overtreding netjes afhandelt, zet het bestuur geen verdere stappen. Gebeurt dat niet of niet tijdig, dan neemt het bestuur de zaak over en zal het bestuur de overtreding zelfstandig afhandelen conform het Reglement maatregelen HTx. Het Serviceteam HTx wordt door het bestuur geïnformeerd over opgelegde maatregelen.

Van gedragingen van niet-HTx chauffeurs zal het bestuur melding maken bij de gemeentelijke toezichthouders.

### **5.3 Communicatie met derden**

De coördinator van het Serviceteam HTx communiceert met bestuur/voorzitter STH en onderhoudt zo nodig contacten met de gemeente/gemeentelijke handhavers en politie. Voor het overige loopt de communicatie met derden (waaronder pers) altijd via het bestuur van STH.

### **5.4 Evaluatie van inzetten**

Direct na afloop van de inzet (of uiterlijk de volgende dag) legt de coördinator van het Serviceteam HTx de bevindingen vast. Hij kan hiervoor de model-formulieren gebruiken of een zelfstandig verslag opstellen. Ook bespreekt de coördinator met de leden de inzet (de-briefing). Hoe is het gelopen, hoe heeft het team de inzet ervaren, wat ging goed, wat kan verbeterd worden en hoe werd er door chauffeurs en anderen op straat gereageerd. Indien nodig bespreekt de

coördinator deze evaluatie met de voorzitter/bestuur STH ivm follow-up van bepaalde afspraken of actiepunten.

#### 5.5 Onderhouden kennis en vaardigheden

De leden van het Serviceteam HTx wordt voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden getraind door Giel de Kimpe van Dienstverlening Integrale Veiligheid. Tijdens de training wordt aandacht besteed aan de taken en werkzaamheden van het Serviceteam HTx, de reglementen van HTx en de Haagse taxiverordening. Maar vooral aandacht aan teambuilding, handhavingsscenario's waarbij wordt geoefend met een acteur, veiligheid en hoe op te treden bij calamiteiten.

Na de eerste training volgt een 'terugkomdag' waarbij een verdere verdieping plaatsvindt aan de hand van de eerste praktijkervaringen. Ook zal, afhankelijk van de wens en noodzaak, verdere procesbegeleiding en/of training van leden van het Serviceteam HTx plaatsvinden om kennis en vaardigheden op peil te houden en verder te verbeteren.

### **6 Vergoedingenstructuur**

De trainingen en begeleiding van de leden van het Serviceteam HTx door Giel de Kimpe wordt betaald door STH.

Daarnaast kan STH de uren die de leden van het Serviceteam HTx besteden tijdens een inzet vergoeden. Er wordt dan € 25,- excl. BTW uitbetaald. De coördinator stelt na afloop van de inzet vast hoeveel uur de leden van het Serviceteam actief zijn geweest en geeft dat per mail door aan de voorzitter/bestuur van STH. De chauffeurs sturen op basis daarvan een BTW factuur naar STH, op basis waarvan STH de uitbetaling doet.

### **7 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'.

## **8 Slotregeling**

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

## Normen en waardenprotocol HTx

Als onderdeel van de vereisten om in aanmerking te komen van het HTx Keurmerk wordt door elke HTx chauffeur een verklaring ondertekend, waarmee hij aangeeft het HTx reglement, en met name het onderstaande 'Normen en waardenprotocol HTx', na te zullen leven.

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 toegestaan 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.



## Controlepunten Serviceteam HTx

Ten behoeve van de controleerbaarheid van het Normen- en waardenprotocol HTx en de prioriteitsstelling daarbij, is onderstaande lijst met controlepunten opgesteld.

1. Chauffeur laat geen vuil (afval, peuken etc.) achter op de standplaats.
2. Chauffeur heeft een taxi die schoon is van buiten, geen grote schades heeft en netjes is (van binnen opgeruimd).
3. Chauffeur heeft kleding die schoon en verzorgd is: liever geen mouwloze hemdje's, korte broeken, slippers of joggingpakken.
4. Chauffeur rookt niet in de taxi, ook niet als er geen reiziger in de taxi zit.
5. Chauffeur verleent de reiziger service bij instappen en wegrijden (deur openhouden, bagage inladen).
6. Chauffeur gaat respectvol om met een ieder: schreeuwt niet op de standplaats, toetert niet, gebruikt geen grove taal of andere vormen van fysiek geweld.
7. Chauffeur dringt niet voor op de standplaats, laat de taxi niet onbeheerd achter en sluit aan in de rij.
8. Chauffeur respecteert keuzevrijheid van de reiziger; ronselt geen reizigers op of rond de standplaats, verwijst een klant niet onnodig door naar een andere taxi in de rij.
9. Chauffeur weigert geen ritten.
10. Chauffeur heeft HTx, is aangesloten bij een TTO en voert het juiste daklicht. De lijst van HTx chauffeurs is terug te vinden op de site van STH onder 'Certificaten'. Er is een lijst van toegelaten TTO's met een voorbeeld daklicht opgesteld tbv de controles.

Indien Serviceteam HTx chauffeurs aantreft zonder HTx of TTO aansluiting, of snorders signaleert, stuurt zij zo concreet mogelijke informatie (kentekens, tijden, locatie) (via STH) door naar de gemeente.

Naast het Normen- en waardenprotocol HTx, zijn met de leidingen van verschillende TTO's de volgende afspraken gemaakt:

- Er wordt geen standplaats ingenomen aan de voorzijde Den Haag CS (Bezuidenhoutseweg).
- Een beltaxi wacht niet op de standplaats op zijn klant, laadt daar geen klant en voert geen daklicht, dan wel voert een afwijkend daklicht (geen TTO daklicht).

- Nav klachten van bewoners rond het Gevers Deijnootplein/weg zijn de volgende afspraken gemaakt:
  - o De standplaats tussen de pollers is de formele standplaats, de laad- en losstrook aan de achterzijde van de standplaats (die in de avond en nacht als taxistandplaats gebruikt mag worden) is een buffer/aanvulstrook voor de formele standplaats.
  - o Na de laatste tram kunnen de taxi's op de trambaan gaan staan. Respecteer daarbij uw collega's: dring niet voor en laad geen opstapklanten naast de standplaats.
  - o Ga niet toeteren, sluit aan in de rij en laat geen gaten vallen in de rij.
  - o Geen opstapklanten laden in het straatje bij Topkapi/Palacestraat.
- De twee plekken bij het Casino voor zijn bestemd voor het laden en lossen van BELklanten (maximaal 5 minuten staan). Bij het ophalen van een klant, stapt de chauffeur uit de taxi en meldt zich in het Casino.
- Op het Plein is op bepaalde tijden en dagen een gedoogstandplaats. Om de doorgang voor bijvoorbeeld hulpdiensten niet te belemmeren: deze standplaats alleen oprijden vanaf de kant van de Korte Vijverberg/Lange Houtstraat. Dus NIET vanaf Lange Poten en dan gaan keren voor de pollers.

Het Serviceteam HTx let ook op naleving van deze aanvullend gemaakte afspraken.

## Model-dagrapport inzet Serviceteam HTx

Naam coördinator	
Datum	
Begintijd ronde	
Eindtijd ronde	
Namen overige leden	

### Gecontroleerde taxistandplaatsen / locaties

<b>Naam locatie/ standplaats</b>	<b>Bevindingen</b>

<b>Algeheel beeld</b>	
-----------------------	--

<b>Overige opmerkingen</b>	
----------------------------	--

## Model-formulier Constatering overtreding

Naam controleur	
Telefoonnummer	
Email	

Naam chauffeur (incl BSN nr)	
Datum, tijdstip en locatie van overtreding	
Omschrijving overtreding / verwijzing naar 10 Haagse geboden	
Kenteken van voertuig	
HTx nummer	
Wagennummer	
Aangesloten bij <TTO naam>	

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laat vuil (afval, peuken etc.) achter op de standplaats.</li> <li>2. Geen schone taxi (van buiten), grote schades heeft en niet opgeruimd van binnen.</li> <li>3. Is niet verzorgd: draagt bijv. mouwloze hemdjes, korte broeken, slippers of joggingpakken.</li> <li>4. Rookt in de taxi.</li> <li>5. Verleent de reiziger geen service bij instappen en wegrijden (deur openhouden, bagage inladen).</li> <li>6. Schreeuwt op de standplaats, toetert, gebruikt grove taal of andere vormen van fysiek geweld.</li> <li>7. Dringt voor op de standplaats, laat de taxi onbeheerd achter en sluit niet aan in de rij.</li> <li>8. Ronselt klanten op of rond de standplaats, verwijst een klant onnodig door naar een andere taxi.</li> <li>9. Weigert ritten.</li> <li>10. Heeft geen HTx, is niet aangesloten bij een TTO en/of voert niet het juiste daklicht.</li> </ol> |
|---|

Reactie chauffeur	
-------------------	--

## Incidentenregistratieformulier

Datum, tijdstip en locatie incident	
-------------------------------------	--

Gegevens (namen) lid/leden Serviceteam HTx	
--	--

Gegevens taxibedrijf/organisatie/TTO (naam en adres)	
--	--

Gegevens chauffeur (naam en adres)	
Kenteken	
Wagennummer	

Omschrijving incident	
Getuigen	
Camerabeelden	

Toestand chauffeur (evt letsel omschrijven)	
---	--

Incident gemeld bij politie	0 JA 0 NEE
Naam politie eenheid ter plaatse	
Gemaakte afspraken met politie	

Opvang geregeld	0 JA 0 NEE
Thuisfront geïnformeerd	0 JA 0 NEE
Taxiorganisatie/TTO geïnformeerd	0 JA 0 NEE

Aangifte gedaan	0 JA 0 NEE
Aangiftenummer	

Schade aan eigendommen	
------------------------	--

Afschrift incidenten- registratieformulier verzonden naar	0 werkgever 0 politie 0 .....
--	-------------------------------------