

# Reglement Mystery gestritten 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 Mystery gestritten 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.

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 wil de gemeente mystery gestritten inzetten. 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.

Binnen STH is een Serviceteam HTx ingericht dat als doel heeft: 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 heeft een aantal taken die zijn vastgelegd in het Reglement Serviceteam HTx. Ook de rolverdeling tussen STH en gemeente komt daar verder in terug.

Eén van de taken is toezien op naleving van het Normen- en waardenprotocol HTx. Alleen is het Serviceteam niet in staat om op alle aspecten uit dat protocol te controleren. Een deel is namelijk eigenlijk alleen goed uit te voeren door mystery guests. Om die reden zet STH naast het Serviceteam ook mystery guests in.

### **3 Functieprofielen en werkzaamheden**

#### **3.1 Mystery guests HTx**

De personen die als mystery guests door STH kunnen worden ingezet, zijn enerzijds leden van het Service- en calamiteitenteam RTx (chauffeurs werkzaam in Rotterdam en betrokken bij controle werkzaamheden van de SKRT, stichting kwaliteitsverbetering Rotterdamse taxi's) en anderzijds gewone burgers, die via het netwerk van het bestuur van STH zijn gevraagd. Ook worden ambassadeurs van de KNGF Geleidehonden ingezet voor het doen van mystery guestritten, waarbij de beoordeling zich toespitst op het al dan niet weigeren van een hulphond. Daarnaast beoordelen zij ook enkele andere aspecten van de rit. Omdat KNGF Geleidehonden dit onderzoek ook in andere steden doet, sluit STH voor deze onderzoek qua instructie aan bij de werkwijze die KNGF zelf heeft ontwikkeld.

Voor de overige mystery guestritten die STH organiseert geldt dit reglement.

De mystery guests voldoen aan het volgende:

- Hebben enige gevoel bij de taxibranche en op de hoogte van het Normen- en waardenprotocol HTx
- 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
- Volgens opdracht kunnen werken

### 3.2 Procedures en planning

Binnen STH is een lijst van personen beschikbaar die ingezet kunnen worden als mystery guests. Voor inzet van leden Service- en calamiteitenteam RTx lopen de contacten via het bestuur van SKRT.

Het bestuur bepaalt wanneer de mystery guests worden ingezet (op basis van de beschikbaarheid van personen en middelen). Een mystery guest gaat in principe zelfstandig op pad. Wel kan het bestuur aan geven van welke TTO's ritten beoordeeld moet worden.

De mystery guest bepaalt van tevoren welke routes hij of zij wil rijden. Zodat op voorhand een inschatting is te maken welke route het meest logisch is en wat de taxirit ongeveer zal kosten. De mystery guest richt zich vooral op korte ritten (tot maximaal 15 euro) en probeert ongeveer 4 ritten per dag te doen. De mystery guest neemt van één van de standplaatsen een taxi in Den Haag, maakt daarbij vooral gebruik van de grotere standplaatsen in het VCP gebied, Scheveningen en de standplaatsen HS en CS.

### 3.3 Privacy en getuigen

STH beschikt over een Reglement bescherming persoonsgegevens.

De mystery guests 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 voorgeschreven formulieren, wordt er op geen andere wijze informatie over chauffeurs vastgelegd door de mystery guests. Daarnaast zijn zij niet bevoegd, behoudens via het bestuur van STH, gegevens of informatie over chauffeurs door te geven aan derden. De mystery guests tekenen hiervoor ook een geheimhoudingsverklaring.

De mystery guests kunnen door het bestuur worden gehoord als getuige, indien het bestuur van STH besluit een maatregel op te leggen aan een HTx chauffeur, op basis van bevindingen van de mystery guest.

## **4 Communicatie en evaluatie**

### **4.1 Communicatie tussen mystery guests en bestuur STH**

De mystery guests rapporteren (schriftelijk) hun bevindingen aan het bestuur, aan de hand van de Controlelijst. Op deze lijst staan 10 onderdelen waarop de rit wordt beoordeeld. De mystery guest vinkt ☺ of ☹ aan (staat voor: ja of nee). Elke rit kan maximal 10 punten scoren. Indien op een onderdeel ☹ wordt aangevinkt leidt tot aftrek van één punt. Als alle punten beoordeeld zijn stelt de mystery guest de totaalscore vast.

Het bestuur zal overtredingen van het Normen en waardenprotocol in eerste instantie terugkoppelen naar de betreffende 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.

### **4.2 Evaluatie van inzetten**

Direct na afloop van de ritten legt de mystery guest de bevindingen vast op de controlelijst. Voor, tijdens en na afloop van de rit, maakt de myster guest zich niet kenbaar bij de chauffeur. Hij of zij gedraagt zich als een gewone taxigebruiker. De mystery guest levert de formulier in bij één van de bestuursleden van STH en bespreekt (dat kan ook via de mail) kort de bevindingen.

### **4.3 Onderhouden kennis en vaardigheden**

De mystery guest worden voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden geïnstrueerd door het bestuur van STH. Indien nodig, worden mystery guests aanvullend geïnstrueerd of getraind, of gaat een nieuwe mystery guest eerst een X aantal keer op pad met een meer ervaren mystery guest.

## **5 Vergoedingenstructuur**

De instructie van de mystery guests wordt verzorgd door het bestuur van STH.

STH vergoedt de ritprijzen tot maximaal 15 euro per rit. Daarnaast ontvangt de mystery guest een vergoeding van € 15,- excl. BTW per uur (m.u.v. de ritten die door KNGF worden gedaan), voor zover de tijd gemoeid is met het doen van de mystery guest rit. De mystery guests sturen een BTW factuur naar STH, op basis waarvan STH de uitbetaling doet.

## **6 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'.

## **7 Slotregeling**

In alle gevallen waarin deze Instructie 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.

## Controlelijst mystery guest

Controle op (datum / tijd)	
Opstapadres	
Uitstapadres	
Naam controleur	

Kenteken	
Voertuignummer	
Naam TTO	

- Maak u NIET kenbaar aan de chauffeur
- Doe net alsof u een gewone klant bent die met de taxi van A naar B toe wil
- Maak uw bestemmingsadres bekend en laat u vervoeren
- Vraag verder niet wat de rit u gaat kosten
- Bepaal voor u zelf van te voren wat de kortste route is en wat de rit u zo ongeveer zal gaan kosten
- Maak u ook na afloop van de rit NIET bekend aan de chauffeur
- Vul pas na afloop deze controlelijst in
- Motiveer als u kiest voor 😊
- Voeg het ritbewijs dat u heeft gekregen bij dit formulier en lever dit in bij bestuur STH

-----

😊 😊

- Hindert niet bij kiezen taxi, verwijst niet onnodig door, biedt zich niet actief aan
- Gedraagt zich netjes op de standplaats: staat netjes geparkeerd, pleegt geen vernielingen, veroorzaakt geen onnodig hinderlijk gedrag (toeteren/schreeuwen) en laat geen vuil achter op de standplaats
- Weigert de rit niet
- Heeft een TTO daklicht
- Heeft Groengele pas bij zich (om pollers te kunnen bedienen) *(voor zover te beoordelen)*
- Helpt bij in-uitstappen en met evt. bagage
- Neemt kortste / meest gunstige route (rijdt niet om)
- Verbaal en non-verbaal correcte houding bij uitoefenen werk (niet onnodig bellen, geen onnodig mobilfoon verkeer, geen harde muziek etc)
- Houdt zich aan de verkeersregels
- Geeft ritbewijs na afloop van de rit

Overige opmerkingen:

**EINDSCORE**

## **Overzicht daklichten TTO's Den Haag**

Zie flyer Reizigersinformatie.