



Evaluatie Taxiverordening Utrecht

Eindrapport

KWINK
GROEP

Evaluatie Taxiverordening Utrecht

Eindrapport

Den Haag, 10 / 02 / 2023

Auteur: Rosanna Cohn
Annelies Dijkzeul
Dominique Brommers

KWINK
GROEP

Inhoud

1. Inleiding	4	4. Conclusies	21
1.1. Aanleiding onderzoek	4	4.1. Doeltreffendheid	21
1.2. Aanpak	4	4.2. Doelmatigheid	23
1.3. Leeswijzer	5	5. Scenario's voor de toekomst	25
2. Schets taxiverordening Utrecht	6	5.1. Stoppen met de taxiverordening	25
2.1. Situatie vóór de taxiverordening	6	5.2. Versterken uitvoering huidige Taxiverordening	26
2.2. Utrechtse Taxiverordening 2015	7	5.3. Versimpelen Taxiverordening: toegangsbewijs standplaats	27
2.3. Huidige situatie: Taxiverordening 2018	7	Bijlage I. Gesprekspartners	28
3. Bevindingen	10		
3.1. Doelstelling	10		
3.2. Uitvoering gemeente	10		
3.3. Toezicht en handhaving	13		
3.4. Kwaliteit	15		
3.5. Ontwikkelingen op de taximarkt	19		

1. Inleiding

In dit hoofdstuk schetsen we de aanleiding van het onderzoek en beschrijven we de onderzoeksaanpak. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer.

1.1. Aanleiding onderzoek

Sinds 2015 is in de gemeente Utrecht een taxiverordening in werking. Sindsdien hebben taxichauffeurs een taxivergunning en taxikeurmerk nodig om op de straattaximarkt te werken en van de taxistandplaatsen in de gemeente Utrecht gebruik te maken.

De Stichting Taxikeur Utrecht (STKU) kreeg in 2015 de taak om de keurmerken uit te geven. Vanaf medio 2018 is de verordening - na publicatie van een onafhankelijk onderzoek - zodanig aangepast dat de SKTU het keurmerk niet meer beheert, maar alles via de gemeente Utrecht verloopt.

De aangepaste taxiverordening is sinds vier jaar in werking. De gemeente Utrecht wil via een evaluatie inzicht krijgen in de mate waarin de taxiverordening de kwaliteit op de straattaximarkt borgt, hoe de werking van de verordening en het taxikeurmerk worden ervaren door betrokkenen en wat verbeterpunten zijn.

1.2. Aanpak

Het doel van de evaluatie is om zicht te krijgen op de mate waarin de gemeente in de periode 2018-2022 met de taxiverordening haar doelen bereikt, wat de bijdrage van de verordening daaraan is en in welke mate de gemeentelijke inzet doelmatig is geweest. De hoofdvraag luidt:

In welke mate zijn met de taxiverordening Utrecht in de periode tussen 2018-2022 de beoogde doelen bereikt (doeltreffendheid)? En in welke mate is de gemeentelijke inzet doelmatig geweest?

Om deze vraag te beantwoorden, hebben we gekeken naar verschillende onderdelen van de taxiverordening en de uitvoering daarvan. Dit zijn het doel van de verordening, de uitvoering door de gemeente, toezicht en handhaving, de kwaliteit van de straattaximarkt en ontwikkelingen op de taximarkt.

De aanpak van dit onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

- **Documentstudie.** We bestudeerden relevante documenten en beschikbare cijfers. Hiermee verkregen we een scherp beeld van het doel en de opzet van de taxiverordening, de aanpak van de gemeente, de ontwikkelingen in de afgelopen jaren en de resultaten van de handhaving en het mystery guest onderzoek.
- **Gesprekken met betrokkenen bij de taxiverordening en de straattaximarkt in Utrecht.** In totaal hebben we twaalf betrokkenen gesproken, waarvan zes betrokkenen bij de gemeente Utrecht en zes binnen de taxibranche. Daarnaast zijn politie, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en de lokale horeca uitgenodigd voor een gesprek, maar zij hebben hier geen gehoor aan gegeven. Ook is er in een oproep gedaan in een nieuwsupdate naar bewoners in de Nobelbuurt, of bewoners ervaringen of klachten ten aanzien van taxi's willen delen. Hier is geen reactie op gekomen. Tot slot hebben we gesproken met taxi-ambtenaren bij de gemeenten Tilburg en 's Hertogenbosch, ter aanscherping van de toekomstscenario's. In bijlage I is een overzicht van de gesprekspartners opgenomen.
- **Enquête onder Utrechtse taxichauffeurs.** We stelden vragen met betrekking tot de inrichting van het keurmerkstelsel, de kwaliteit op de taximarkt en de toekomst van het taxikeurmerk. De enquête is ingevuld door 70

taxichauffeurs, waarvan 50 respondenten al sinds 2015 of langer taxichauffeur in Utrecht zijn.

- **Straatonderzoek op de taxistandplaats.** We bezochten de taxistandplaatsen op het Jaarbeursplein en Moreelsepark en spraken verschillende taxichauffeurs over hun ervaringen met het keurmerk en de Utrechtse straattaximarkt.

In het rapport spreken we bij het omschrijven van percepties uit gesprekken en enquête over *betrokkenen*, waarbij we indien van toepassing onderscheid maken tussen *betrokkenen bij de gemeente* (gemeentelijke gesprekspartners) en *betrokkenen uit de taxibranche* (gesprekspartners van (taxi)bedrijven en gesproken en geënuquêteerde chauffeurs).

1.3. Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 2 beschrijven we de achtergrond, de feitelijke inrichting en het beoogde functioneren van de verordening. In hoofdstuk 3 gaan we in op de bevindingen van de evaluatie. We presenteren onze bevindingen ten aanzien van het doel van de verordening, de uitvoering van het taxibeleid door de gemeente, toezicht en handhaving in de praktijk, de kwaliteit van de straattaximarkt en de rol van het keurmerk daarin. Ook komt de invloed van ontwikkelingen op de taximarkt aan bod. Hoofdstuk 4 bevat conclusies over doeltreffendheid en doelmatigheid. Tot slot zetten we in hoofdstuk 5 verschillende scenario's uiteen voor het toekomstige taxibeleid van de gemeente Utrecht.

2. Schets taxiverordening Utrecht

In dit hoofdstuk beschrijven we de achtergrond, aanleiding en beoogde inrichting van de taxiverordening. Hiervoor baseren we ons op formele documenten van de gemeente.

2.1. Situatie vóór de taxiverordening

Liberalisering van de taximarkt

In 2000 is de taximarkt in Nederland geliberaliseerd. Het vergunningstelsel, waarbij per verzorgingsgebied een maximaal aantal taxi's op de taximarkt actief kon zijn, werd vervangen door één landelijke vergunning zonder beperking van het maximum aantal taxi's. Omdat een groot aantal vragers en aanbieders zich op de taximarkt begeeft en de markt wordt gekenmerkt door lage toe- en uitredingskosten, was de verwachting dat de geliberaliseerde markt zich zou ontwikkelen tot een markt gekenmerkt door volledige mededinging (concurrentie op basis van prijs/kwaliteit). Vooral op de standplaatsen bleef na de liberalisering in 2000 de gehoopte kwaliteitsverbetering van het taxivervoer echter uit. Er was sprake van te hoge tarieven en ritweigering, verkeersovertredingen en overlast door rijen wachtende taxi's. Chauffeurs hebben nauwelijks een prikkel om goed werk te verrichten, omdat er op populaire standplaatsen geen sprake is van klantenbinding. Klanten herkennen eerder genomen taxi's niet en kunnen daardoor moeilijk klachten indienen, terwijl er voor chauffeurs een blijvende aanloop van klanten is.

¹ Staatsblad. Wet van 26 mei 2011 tot wijziging van de Wet personenvervoer 2000, houdende regels ter bevordering van de kwaliteit in het taxivervoer.

Omdat de landelijke vergunning niet leidde tot de gehoopte kwaliteitsverbetering, is besloten om de gemeenten meer bevoegdheden te geven om te kunnen sturen op de kwaliteit van de opstapmarkt. Op 1 oktober 2011 zijn deze gemeentelijke bevoegdheden vastgelegd in artikel 82 van de Wp2000 en in werking getreden.¹ Artikel 82a van de Wp2000 stelt gemeenten in staat een lokale taxiverordening op te stellen, bijvoorbeeld door eisen te stellen aan de herkenbaarheid van taxi's of de kwalificaties van bestuurders van taxi's.

Overeenkomst Kwaliteitsverbetering Taxivervoer Utrecht

Voorafgaand aan de wetwijziging van Wp2000 in 2011 had de Utrechtse taxibranche (gerepresenteerd door brancheorganisatie Taxiplatform Regio Utrecht, TRU) zichzelf medio 2008 al georganiseerd om een kwaliteitsnorm te ontwikkelen. Deze kwaliteitsnorm omvatte de minimale vereisten waaraan het straattaxivervoer in de regio moest voldoen volgens de Utrechtse taxibranche zelf. In 2010 werd de Overeenkomst Kwaliteitsverbetering Taxivervoer Utrecht (OKTU) van kracht, waarmee de gemeente Utrecht op privaatrechtelijke basis met de taxibranche samen ging werken aan de implementatie van een keurmerk.

Per de actualisatie van de OKTU in februari 2013 zorgde de onafhankelijk Stichting Taxikeur Utrecht (STKU) voor het afnemen van de keuring. In 2014 waren er zes keurmerktaxistandplaatsen en waren er circa 300 taxichauffeurs in het bezit van het keurmerkcertificaat.²

In 2014 is de samenwerking tussen gemeente, STKU en TRU geëvalueerd. Uit de evaluatie kwam naar voren dat een verdere professionalisering van de samenwerking noodzakelijk was, om het lokale keurmerk succesvol te maken.

² Gemeente Utrecht (2015). Toelichting Taxiverordening 2015.

2.2. Utrechtse Taxiverordening 2015

In 2015 werd op basis van artikel 82a van de Wet personenvervoer 2000 de eerste Utrechtse Taxiverordening ingesteld. Deze verordening was een gedeeltelijke voortzetting van de OKTU en was hoofdzakelijk bedoeld om “de kwaliteit van de Utrechtse taxichauffeurs beter te kunnen handhaven”.³

De kwaliteitsregels uit de OKTU vormden de basis voor de kwaliteitsnormen die zijn opgenomen in de taxiverordening. De gemeente heeft de regels aangepast, met als doel dat ze voor de gemeentelijke handhavers handhaafbaar zijn. Tevens verankerde de verordening de eerdere samenwerking tussen gemeente, TRU en STKU door een vergunningensysteem te introduceren. Het uitgangspunt was dat de taxichauffeur zelf zoveel mogelijk streeft naar kwaliteitsbevordering. Daarom werd gekozen voor een model waarin een keurmerkorganisatie, in dit geval STKU, de keurmerken afgeeft, en vervolgens de naleving van de Utrechtse kwaliteitsregels controleert. Een vergunning werd alleen door de gemeente verstrekt als de taxichauffeur in het bezit was van een keurmerk. Zonder vergunning mocht een taxichauffeur niet langer klanten werven vanaf taxistandplaatsen in Utrecht.

Werken met dit model bleek in de praktijk weerbarstig. Uit een evaluatie van de STKU door Deloitte bleek dat de stichting structureel geld tekort kwam, financiën niet goed bijhield en niet adequaat haar taken kon verrichten.

2.3. Huidige situatie: Taxiverordening 2018

³ Gemeente Utrecht (2015). Toelichting Taxiverordening 2015.

⁴ Gemeente Utrecht (2018). Toelichting Taxiverordening 2018.

Naar aanleiding van de evaluatie van de STKU heeft de gemeente Utrecht in 2018 de Utrechtse taxiverordening aangepast, en de keurmerk- en handhavingstaken op zich genomen. Dit nieuwe model is volgens de gemeente eenvoudiger, beter te handhaven en leidt tot lagere kosten voor de chauffeur.⁴ De belangrijkste wijzigingen zijn:

- De gemeente is belast met handhaving en controleert de kwaliteit van straattaxivervoer op individueel niveau langs twee sporen:
 - Voorafgaand aan uitgifte vergunning: toetsing kwaliteit via schriftelijk en mondeling examens
 - Tijdens looptijd vergunning: controle op naleving van de kwaliteitsregels⁵
- De exameneisen zijn verhoogd. Het examen wordt nu door een onafhankelijke partij afgenomen en in het examen zijn vragen over gastheerschap, veiligheid, weerbaarheid en integriteit toegevoegd.
- De taxivergunning krijgt een maximale geldigheidsduur van 5 jaar.

2.3.1. Inrichting vergunning

Chauffeurs hebben een RDW-geregistreerde taxi⁶ en een chauffeurskaart taxi nodig om een vergunningsaanvraag te doen. De legeskosten van deze aanvraag bedragen 270 euro. Het succesvol afronden van het taxikeurmerk-examen is een vereiste voor het afgeven van de vergunning. De kosten voor dit examen bedragen 180 euro. Er zijn geen periodieke kosten aan het keurmerk verbonden, chauffeurs betalen enkel de kosten vooraf.

Wanneer de vergunning na vijf jaar verloopt, moet de taxichauffeur de vergunning verlengen en het taxikeurmerk-examen opnieuw afleggen.

⁵ Zie artikel 9 van de Taxiverordening 2018: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR612779/1>.

⁶ De RDW controleert of voertuigen geschikt zijn voor taxivervoer.

Met een Utrechtse taxivergunning mag de taxichauffeur straattaxivervoer aanbieden bij alle taxistandplaatsen in de gemeente Utrecht. Ook krijgt de chauffeur een busbaanonthefing en mag de chauffeur met de taxivergunning rijden op de busbaan, het Domplein en in het voetgangersgebied.

Uitvoering van de verordening

De afdeling Ontwikkelorganisatie, Ruimte, Stedenbouw en Mobiliteit bij de gemeente is verantwoordelijk voor het taxibeleid. De afdeling VTH (Vergunningsverlening, Toezicht en Handhaving) coördineert de vergunningsaanvragen en de daarbij behorende keurmerkexamens. Deze afdeling is ook het aanspreekpunt voor taxichauffeurs bij eventuele vragen. Een onafhankelijke organisatie neemt de keurmerkexamens af, namelijk TA Nederland uit Tilburg. De exameneisen zijn opgenomen in een werkboek dat chauffeurs gratis kunnen downloaden. Tevens voorziet VTH in de handhaving en monitoring.

2.3.2. Toezicht en handhaving

Het toezicht op en de handhaving van de Utrechtse taxivergunning is bij VTH en de politie belegd. Vanuit VTH worden gemeentelijke toezichthouders en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) ingezet. Beiden kunnen chauffeurs beboeten die zonder vergunning op de standplaatsen taxivervoer aanbieden. Boa's mogen daarnaast ook optreden tegen alle overtredingen die betrekking hebben op stilstaand verkeer. Het handhavingsbeleid is vastgelegd in de Handhavingsstrategie taxivervoer Utrecht 2018.⁷

De handhaving is onderverdeeld in drie onderwerpen: 1) openbare orde, 2) rechtsorde en 3) kwaliteitseisen:

1. **Openbare orde** heeft betrekking op zaken zoals bedreiging en mishandeling rondom de standplaats. Hierbij is de politie in eerste instantie de aangewezen opsporende instantie.
2. **Rechtsorde** omvat alle regels waar taxichauffeurs zich aan moeten houden, waaronder vergunningsplicht, lichte verkeersovertredingen en gedrag op de standplaats. De boa's zijn belast met de handhaving hiervan.
3. **Kwaliteitseisen** omvat de handhaving van de kwaliteitseisen horende bij het keurmerk. Mystery guest onderzoek wordt toegepast in het toezicht op de kwaliteitseisen.

Naast toezicht en handhaving kunnen taxiklanten die niet tevreden zijn met hun taxirit of klanten die chauffeurs zien die zich niet aan de regels houden, een melding of klacht indienen bij het online loket van de gemeente. Dit betreft een algemene 'melding/klacht openbare ruimte'. Ook kunnen taxiklanten mailen naar taxi@utrecht.nl of bellen naar een telefoonnummer.

Sanctionering

Sancties zijn vastgelegd in de handhavingsstrategie. De gemeente Utrecht werkt met een stappenplan van sanctiemaatregelen wanneer de kwaliteitsregels niet nageleefd worden: 1) waarschuwingen met voorlichting/afspraken verbetering, 2) korte schorsingen (enkele uren tot maximaal 14 kalenderdagen) en 3) intrekken van een vergunning.

Welke sanctie wordt opgelegd is een gevolg van welke kwaliteitsregel overtreden wordt. De Utrechtse handhavingsstrategie onderscheidt drie categorieën overtredingen:

- **Categorie A:** het niet in acht nemen van kwaliteitseisen omtrent professionele dienstverlening, vervoer van de klant m.u.v. ritten weigeren,

⁷ [Handhavingsstrategie taxivervoer Utrecht 2018 \(overheid.nl\)](#)

kennis van de lokale situatie, staat van het taxivervoertuig en de klachtenprocedure;

- **Categorie B:** het niet in acht nemen van kwaliteitseisen omtrent ritten weigeren m.u.v. weigeren hulp- blindengeleidenhond, informatie over tarieven, gedrag op de standplaats, gedrag tegenover collega-chauffeurs en het overdragen van de vergunning (wanneer dit gevorderd wordt);
- **Categorie C:** ritten weigeren om de reden dat klant hulp- of blindengeleidenhond meevoert, overige regels (artikel 9, voorschrift 9), actief niet meewerken aan de controle van de toezichthouder (daarbij belediging, discriminatie, geweld, etc.).

Categorie A overtredingen kennen 2 waarschuwingen, waarna bij recidive wordt overgegaan op schorsing en uiteindelijk intrekking van de vergunning. Categorie B kent slechts 1 waarschuwing, waarop direct schorsing en intrekking volgt bij recidive. Categorie C kent louter schorsing of intrekking. Verder resulteert het creëren van een gevaarlijke situatie per definitie tot een intrekking van de vergunning.

Schorsing of intrekking vergunning

Artikel 11 van de Utrechtse taxiverordening 2018 omschrijft op welke grond een taxichauffeur zijn of haar vergunning kan kwijtraken. Een Utrechtse taxivergunning kan ingetrokken worden indien:

- De chauffeurskaart of rijbewijs wordt ingetrokken;
- De vergunninghouder door zijn gedrag de kwaliteit van het lokale taxivervoer heeft geschaad of kan schaden;
- De vergunninghouder door zijn gedrag een klant in gevaar heeft gebracht of in gevaar kan brengen;
- De vergunninghouder niet langer aan artikel 5 van de taxiverordening voldoet (de aanvrager mag niet in enig opzicht van slecht levensgedrag zijn).

Verder kan een Utrechtse taxivergunning geschorst of ingetrokken worden indien:

- De vergunninghouder het aanvraagformulier niet juist of onvolledig blijkt te hebben ingevuld of niet meer beschikt over een vaste woon- of verblijfplaats;
- De in de verordening opgenomen verplichtingen, waaronder de Utrechtse kwaliteitsregels, niet worden nageleefd;
- Artikel 13 niet wordt nageleefd (het niet tonen van de vergunning op vordering van een opsporingsambtenaar);
- De vergunninghouder wettelijke regelingen niet naleeft (e.g. Wp2000, Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, etc.).

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen uit ons onderzoek. We presenteren onze bevindingen ten aanzien van het doel van de verordening, de uitvoering door de gemeente, toezicht en handhaving in de praktijk, de kwaliteit van de straattaximarkt en de rol van het keurmerk daarin en de invloed van ontwikkelingen op de taximarkt.

3.1. Doelstelling

Het doel van de Utrechtse Taxiverordening 2018 is niet duidelijk vastgesteld, maar betrokkenen hebben dezelfde perceptie over het doel en vinden het ook het juiste doel.

- In de taxiverordening is geen expliciet doel beschreven. Ook niet in de toelichting. Een doel is wel af te leiden uit de regels van de taxiverordening, die veelal betrekking hebben op het borgen van kwaliteit op de taximarkt. Ook is aannemelijk dat de verordening uit 2018 in het leven geroepen om de kwaliteit van het taxivervoer beter te kunnen handhaven en borgen, omdat onderzoek heeft vastgesteld dat dit met de verordening uit 2015 niet voldoende lukte. Tot slot beschrijft artikel 82a uit de Wp2000 expliciet dat de gemeentelijke bevoegdheden zijn bedoeld om de kwaliteit van het taxivervoer op de opstapmarkt te verbeteren.
- De term 'kwaliteit' is ook niet nader geëxpliciteerd in de taxiverordening, en ook niet in de toelichting of in andere formele documenten van de gemeente.
- Betrokkenen vanuit de gemeente bevestigen dat er in de verordening en in andere openbare beleidsstukken geen expliciet doel opgenomen is. Eén betrokkene stelt dat het doel verbetering van de kwaliteit en goede en structurele handhaving is. Met de verordening zijn de toetredingseisen (die

betrekking hebben op kwaliteit) verhoogd en heeft de gemeente de handhavingstaken naar zich toegetrokken om structureel goede handhaving te borgen.

- Vrijwel alle betrokkenen herkennen dat het borgen van de kwaliteit het belangrijkste doel is van de verordening, en tevens het juiste doel. Er zijn geen signalen dat het doel 'kwaliteit' anno 2022 niet meer actueel is.

3.2. Uitvoering gemeente

Betrokkenen vinden dat de gemeente te veel keurmerken uitdeeft, ondanks het feit dat het aantal vergunningen is gedaald ten opzichte van 2018.

- Het aantal taxivergunningen dat in Utrecht kan worden afgegeven is onbeperkt. Iedere taxichauffeur kan in de gemeente Utrecht een taxivergunning aanvragen, mits de chauffeur aan alle eisen voldoet.
- Het aantal keurmerken was de afgelopen vier jaar het hoogst in 2019, toen er 460 actieve vergunningen waren (zie tabel 1). Dit is met 347 in 2022 ruim 25% gedaald ten opzichte van 2019. Volgens betrokkenen is Covid-19 daar vermoedelijk een belangrijke verklaring voor.
- Desondanks werden er na Covid-19 toch meer dan 200 vergunningen (opnieuw) aangevraagd. Dat wijst er mogelijk op dat een deel van de chauffeurs is gestopt maar een groter deel is doorgedaan. Tabel 1 toont hoeveel nieuwe vergunningen zijn aangevraagd per jaar. Het is voor 2021 en 2022 niet mogelijk te specificeren hoeveel van deze vergunningen zijn aangevraagd omdat de vorige vergunning is verlopen en hoeveel aanvragen nieuwe vergunningen betreffen.

	2018	2019	2020	2021	2022
Totaal aantal vergunningen	420	460	<i>onbekend</i>	320	347
Aantal nieuw verstrekte vergunningen	50	31	13	184	41

Tabel 1. Aantal taxivergunningen in Utrecht.

- Een deel van de betrokkenen uit de taxibranche stelt dat er te veel taxi's op de standplaatsen zijn, omdat de gemeente onbeperkt vergunningen afgeeft. Hierdoor moeten taxichauffeurs vaak lang wachten voordat zij een rit hebben.
- Het is niet duidelijk hoeveel keurmerken vrijwillig zijn opgezegd, hoeveel keurmerken zijn verlopen zonder verlenging en hoeveel keurmerken zijn ingetrokken door de gemeente.

De interne taakverdeling bij de gemeente is voor betrokkenen helder en verloopt goed. Dit ervaren zij als een verbetering ten opzichte van de taakverdeling ten tijde van de STKU.

- Sinds 2018 liggen de keurmerk- en handhavingstaken bij de gemeente. Intern bij de gemeente verloopt de uitvoering volgens betrokkenen goed. Zo is er goed contact tussen beleid (afdeling Ontwikkelorganisatie, Ruimte, Stedenbouw en Mobiliteit) en afdeling VTH (vergunningen, toezicht en handhaving). Beide afdelingen ervaren de capaciteit die zij voor hun taken hebben, als toereikend.
- Betrokkenen bij de gemeente ervaren dat het overhevelen van de keurmerk- en handhavingstaken van de STKU naar de gemeente tot verbeteringen heeft geleid in de uitvoering. Zij geven aan dat de taakverdeling en taakuitvoering helder is belegd en dat de afstemming goed verloopt.

De gemeente betreft op verschillende manieren de branche bij het taxibeleid en het keurmerk. De taxibranche is kritisch op de mate waarin en wijze waarop zij betrokken worden.

- De gemeente betreft de branche op een aantal manieren bij het beleid en het keurmerk:
 - Er vindt vierjaarlijks overleg plaats met het Taxiplatform Regio Utrecht (TRU).
 - Taxichauffeurs kunnen de gemeente vragen stellen via een mailadres (taxi@utrecht.nl).
 - Recent (oktober 2022) heeft de gemeente een inloopavond georganiseerd voor taxichauffeurs zelf. Daar zijn circa 20 chauffeurs op afgekomen.
- Tot 2018 functioneerde de STKU als tussenpersoon tussen gemeente en branche. Sindsdien hebben chauffeurs, als zij vragen hebben, direct contact met de gemeente. Taxichauffeurs geven aan dat het contact met de STKU laagdrempeliger was, omdat de STKU een onafhankelijk tussenpersoon was. Daarnaast wisten zij wie zij moesten benaderen bij de STKU en liepen betrokkenen van de STKU regelmatig rond op de standplaatsen. Sinds het beheer van het keurmerk in handen is van de gemeente, is hen minder duidelijk bij wie zij vragen kunnen stellen en voelen zij zich minder goed gerepresenteerd. De gemeente erkent zelf ook dat door het overhevelen van de taken, de betrokkenheid vanuit de taxibranche iets minder is geworden.
- De gemeente voert vierjaarlijks overleg met een vertegenwoordiging van de taxibranche via Taxiplatform Regio Utrecht (TRU). Hierin wordt overleg gevoerd over de uitkomsten van het mystery guest onderzoek en worden zaken van de gemeente besproken en voorgelegd aan de TRU (bijvoorbeeld rondom de inrichting van het stationsgebied). Het bestuur van de TRU bestaat uit betrokkenen vanuit taxibedrijven en verschillende (oud-) chauffeurs.
- De gemeente betwijfelt of de TRU wel de volledige branche representeert. De TRU zelf geeft aan contact te hebben met een groot deel van de

Utrechtse taxibedrijven en via hen signalen van chauffeurs door te krijgen. Individuele taxichauffeurs weten zelf echter niet altijd van het bestaan van de TRU af. Ook heeft de TRU geen (vindbare) website. Van de respondenten van de enquête kent 59% de TRU. Over het algemeen geven respondenten aan weinig terug te zien van het werk van de TRU. Veel respondenten benoemen echter dat dit niet aan de TRU ligt, maar aan de gemeente, die onvoldoende luistert.

- Bedrijven actief op de bestelmarkt geven aan niet structureel betrokken te worden bij taxibeleid in Utrecht. Zij zouden dat wel graag willen.

Het aantal plekken op de standplaatsen is stabiel. De taxibranche is echter ontevreden over de vindbaarheid en bereikbaarheid van belangrijke standplaatsen. Ook voorziet het standplaatsbeleid nu onvoldoende in flexibel ruimtegebruik bij piekmomenten en niet in pick-up point voor bestelritten.

- Het aantal standplaatsen is de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven (zie tabel 2).

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal standplaatsen	11	14	14	15	15
Aantal plaatsen op standplaatsen	80	50	68	79	<i>onbekend</i>

Tabel 2. Aantal standplaatsen en plaatsen op standplaatsen.

- In de stationsbuurt rondom station Utrecht Centraal vinden veel wijzigingen plaats in het gebruik van de ruimte. Dit betreft onder andere het meermaals verplaatsen van de twee taxistandplaatsen. Deze twee belangrijke taxistandplaatsen bevinden zich tevens relatief ver van het station. De locatie en het verplaatsen van de standplaatsen heeft volgens de taxibranche een negatief effect op henzelf én op klanten:
 - De standplaats is slecht vindbaar;

- Klanten die vaker een taxi vanaf het station nemen, kunnen niet terugkeren naar een vaste plek;
- Klanten moeten ver lopen, wat met name lastig is voor klanten met bagage of klanten die slecht ter been zijn.
- De gemeente geeft aan geen klachten te hebben gehad over de vindbaarheid van de standplaatsen. De slechte vindbaarheid en klantvriendelijkheid van de standplaatsen bij het station wordt wel bevestigd door het meest recente mystery guest onderzoek van 2022, waarin deze aspecten respectievelijk 58% en 57% scoren.
- Ook zijn chauffeurs nog ontevreden over andere aspecten van de inrichting van de standplaatsen, zoals het gebrek aan voorzieningen voor chauffeurs. De gemeente geeft aan dat begin 2023 de gevraagde toiletvoorziening gerealiseerd zal worden.
- Taxichauffeurs geven aan bovenstaande punten vaak aan de gemeente te hebben teruggegeven, maar dat hun input niet wordt meegenomen in de plannen. Het gevoel heerst dat de gemeente pas om input vraagt, wanneer de plannen al nagenoeg vast staan.
- Ook besteedt de gemeente geen expliciete aandacht aan de behoefte aan pick-up plaatsen voor bestelde ritten. Er zijn geen vaste plekken waar taxichauffeurs klanten kunnen ophalen die een rit hebben besteld, terwijl hier volgens enkele betrokkenen ook een faciliterende rol voor de gemeente ligt.
- Enkele betrokkenen benoemen verder dat de gemeente nog niet voldoende efficiënt omgaat met de ruimte. Zo zouden er standplaatsen zijn die vaak leeg staan, behalve op piekmomenten. Een efficiëntere omgang met ruimte zou kunnen betekenen dat standplaatsen worden opgeschaald op piekmomenten (zoals uitgaansavonden of evenementen) en afgeschaald op rustigere momenten. Van de vijftien standplaatsen anno 2022, zijn er al zes standplaatsen die enkel 's nachts als standplaats worden gebruikt (vijf zijn in gebruik van 23.00 – 6.00, één van 18.00 – 6.00). Dit duidt er op dat er al deels sprake is van efficiënt gebruik van ruimte.

3.3. Toezicht en handhaving

3.3.1. Aanpak

De gemeente voert over het algemeen haar handhavingstaak uit zoals beoogd. De handavingsinzet is informatie gestuurd. In 2020 en 2021 is beperkt controle uitgevoerd, vanwege Covid-19. Er zijn signalen dat toezicht en handhaving door de gemeente sinds 2022 meer gestructureerd plaatsvindt.

- Het toezicht op en de handhaving van de Utrechtse taxivergunningsplicht is bij VTH belegd. Taxi-boa's zijn bevoegd om op standplaatsen te controleren of taxi's een keurmerk hebben. Daarnaast handhaven ze op de verkeersveiligheid van stilstaande taxi's. Voor deze taken hebben zij 24 vrij inzetbare uren per week. Volgens de gemeente zijn deze uren toereikend voor hun taak.
- De taken van handhaving door de gemeente zijn vastgelegd in een handavingsstrategie (2018). Hierin zijn ook de sancties vastgelegd. De handavingsstrategie is sindsdien niet bijgewerkt.
- In 2020 en 2021 zijn de controles sterk afgeschaald, vanwege Covid-19. In 2022 is de inzet weer opgepakt.
- Betrokkenen bij de gemeente geven aan dat de handhaving vanaf 2022 meer gestructureerd wordt aangepakt. Dit blijkt uit het volgende:
 - De gemeentelijke handhaving is informatie gestuurd geworden: de inzet van de handhaving (plaats en tijd aanwezigheid boa's) wordt besproken met de beleidsafdeling en wordt bepaald op basis van handavingsrapportages die sinds 2022 elk kwartaal worden opgesteld en op basis van de uitkomsten van het mystery guest onderzoek.
 - Betrokkenen bij de gemeente geven aan dat bij het bepalen van de handavingsinzet ook signalen vanuit de taxibranche worden

meegenomen. Dit wordt bevestigd door de handavingsrapportages, waarin is opgenomen welke signalen vanuit de branche zijn opgevolgd.

- In de verordening staat dat de gemeente naast de boa's ook gemeentelijk toezichthouders inzet om chauffeurs te controleren op de vergunning, maar in de praktijk gebeurt dit niet meer sinds het beheer van het keurmerk niet meer bij de STKU ligt.

De gemeente monitort de naleving van kwaliteitseisen door keurmerkchauffeurs sinds 2020 structureel via mystery guests.

- De gemeente monitort de klantvriendelijkheid en gastvrijheid van chauffeurs via mystery guests. Deze mystery guests zijn verschillende typen klanten die een rit maken vanaf de standplaats. Direct na afronding van de rit beoordeelt de klant de rit op 5 onderdelen: gedrag op de standplaats, vervoer van de klant, professionaliteit dienstverlening, kennis van de lokale verkeerssituatie en informatie over tarieven.
- De mystery guest ritten zijn in 2018 en 2019 niet uitgevoerd en in 2020 weer opgestart.
- Via het mystery guest onderzoek kunnen kwaliteitsregels gemonitord worden waar door boa's niet op gehandhaafd kan worden (o.a. ritweigering, gebruik van meter, ontvangen van bon en aanwezigheid pinautomaat). Mystery guests hebben echter geen handavingsbevoegdheid. Wel vormen de mystery guest onderzoeken input voor de handavingsinzet.

3.3.2. Effectiviteit handhaving

De handhaving op gedrag op standplaatsen en bezit vergunning wordt door de gemeente adequaat uitgevoerd. De handhaving op kwaliteitseisen schiet echter tekort. Belangrijke kwaliteitsaspecten als ritweigering en te hoge prijzen zijn lastig te constateren en daarmee lastig te sanctioneren.

- Er zijn in de periode 2017-2022 in totaal 81 waarschuwingen en 80 sancties uitgedeeld. Het grootste deel (40 waarschuwingen, 29 sancties) was voor het niet hebben van een taxikeurmerk op de taxistandplaats. Verder zijn sancties uitgedeeld voor het stilstaan van een voertuig op een fietsstrook (10 waarschuwingen, 6 sancties) en parkeren op een laad en los plaats (3 waarschuwingen, 13 sancties).
- De uitgedeelde waarschuwingen en sancties hebben dus enkel betrekking op het bezitten van een keurmerk en verkeershinder (van stilstaande taxi's), niet op de overige kwaliteitsregels en de kwaliteit van de taxirit.
- Volgens betrokkenen in de taxibranche zijn taxi-boa's onvoldoende in staat om chauffeurs te controleren op overtredingen van de kwaliteitsregels rondom de taxirit, zoals het weigeren van ritten, het vragen van te hoge prijzen of het dragen van 'representatieve' kleding. Ritweigering is bijvoorbeeld moeilijk vast te stellen, omdat het lastig is om taxichauffeurs op heterdaad te betrappen. Voor kleding is geen nadere norm gesteld, waardoor het lastig is een overtreding vast te stellen. Betrokkenen bij VTH geven aan zelf ook aan niet te controleren op dergelijke kwaliteitseisen. Hoewel de handhavingsstrategie alle kwaliteitseisen omvat, wordt in de praktijk hoofdzakelijk het bezit van de vergunning gecontroleerd en gevaarlijke (verkeers)situaties door stilstaande taxi's.
- Door het mystery guest onderzoek wordt inzichtelijk dat overtredingen nog wel plaatsvinden, maar bij constatering van een overtreding tijdens het onderzoek kan niet gehandhaafd worden:
 - Het mystery guest onderzoek is gericht op monitoring en niet op handhaving. Sommige gesprekspartners vinden dit problematisch. Het onderzoek biedt weliswaar inzicht in wat goed en minder gaat, maar heeft geen consequenties voor slecht scorende chauffeurs.
 - Enkele gesprekspartners noemen het voorbeeld dat in Breda ook mystery guest ritten worden uitgevoerd door boa's-in-burger (anoniem toezicht), die na afloop direct chauffeurs kunnen beboeten indien nodig. Zij zijn benieuwd of dit voor de gemeente Utrecht ook nuttig zou kunnen zijn.

Naast de kwaliteitsregels die volgen uit de taxiverordening moeten chauffeurs zich ook houden aan algemene verkeersregels (Wegenverkeerswet) en de landelijke regels voor taxichauffeurs (Wp2000). Handhaving van deze regels door politie en ILT wordt door betrokkenen in de praktijk als onvoldoende ervaren. Met name de samenwerking tussen gemeente en politie verloopt moeizaam.

- De politie kan op verkeersregels voor rijdend verkeer handhaven. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is verantwoordelijk voor de handhaving op landelijke regels voor taxichauffeurs. Het gaat om onder meer geldige chauffeurskaart en ondernemerskaart, aanwezigheid van een boordcomputer en het naleven van rij- en rusttijden.
- Van betrokkenen komt het signaal dat de inzet van de politie en ILT te beperkt is. Hierdoor worden chauffeurs op veel zaken die een belangrijke basis vormen voor de kwaliteit van taxivervoer, niet gecontroleerd.
 - Een betrokkene bij de politie geeft aan dat de politie wel degelijk aandacht heeft voor de Utrechtse taxibranche en dan ook tijd en inzet besteedt aan deze groep op operationeel, ambtelijk en adviserend vlak. De gemeente en de branche geven echter aan te ervaren dat de handhaving door de politie op taxi zeer beperkt is. De ervaring van de gemeente is tevens dat de samenwerking met de politie moeizaam verloopt.
 - De ILT geeft aan dat onder andere door Covid-19, de afgelopen jaren nagenoeg geen controles door de ILT hebben plaatsgevonden in Utrecht. Chauffeurs worden dus niet gecontroleerd op bijvoorbeeld het hebben van een boordcomputer en geldige chauffeurskaart en op het naleven van verplichte rij- en rusttijden.
 - De bedoeling is dat vanaf 2023 weer integrale controles plaatsvinden.

De huidige invulling van de handhaving vormt voor chauffeurs beperkt een prikkel voor kwaliteit. Dit komt met name doordat taxichauffeurs de kans laag inschatten dat zij negatieve consequenties zullen ondervinden door de regels

niet na te leven. Het is mogelijk dat de meer gestructureerde handhavingsinzet vanaf 2022 leidt tot hogere effectiviteit van de handhaving.

- De effectiviteit van handhaving op de kwaliteit van het taxivervoer kan worden beoordeeld op basis van de Tafel van Elf: een opsomming van factoren die belangrijk zijn voor de naleving van regels.⁸ Hiermee brengen we de sterke en zwakke kanten van handhaving en naleving in kaart.
- Op basis van de gesprekken beoordelen we dat de volgende onderdelen de afgelopen 5 jaar laag scoren en hiermee leiden tot lagere effectiviteit van handhaving:
 - *Kosten en baten: voor- en nadelen die uit overtreden of naleven van regels volgen*. Omdat er eerst nog één of twee waarschuwingen worden gegeven, zijn de financiële consequenties voor chauffeurs bij overtredingen beperkt. Ook zijn er nog nauwelijks keurmerken ingetrokken.
 - *Meldingskans: Door chauffeurs ingeschatte kans dat een door klanten geconstateerde overtreding wordt gemeld*. Voor klanten is onvoldoende duidelijk waar zij een klacht of melding kunnen indienen.
 - *Detectiekans: Door chauffeurs ingeschatte kans op constatering van overtreding wanneer gecontroleerd wordt*. Chauffeurs hebben de indruk dat er nauwelijks wordt gecontroleerd op de kwaliteitsregels.
 - *Sanctiekans: Door chauffeurs ingeschatte kans op sanctie indien na controle een overtreding wordt geconstateerd*. Chauffeurs weten overtredingen rond kwaliteit van de taxirit (inclusief ritweigering) niet goed vast te stellen zijn en dus niet te sanctioneren.
- Er zijn in de periode 2017-2022 in totaal 81 waarschuwingen en 80 sancties uitgedeeld. Dit aantal is relatief laag gezien het aantal taxikeurmerken, ook wanneer wordt meegewogen dat in 2020 en 2021 nauwelijks controles zijn uitgevoerd.

⁸ Kenniscentrum Wetgeving en Juridische zaken. Bron: https://www.kcwj.nl/sites/default/files/Tafel_van_Elf_veelzijdig_instrument.pdf

- In aanvulling hierop geeft de taxibranche aan dat de gemeente te weinig heeft gecontroleerd, met name op drukke momenten zoals tijdens evenementen. Hierdoor komen er volgens hen tijdens piekmomenten nog steeds chauffeurs van buiten Utrecht, zonder keurmerk, op de standplaatsen.
- Enkele betrokkenen uit de taxibranche geven ook aan het beeld te hebben dat er ten tijde van de STKU meer handhaving plaatsvond en de situatie sindsdien dus verslechterd is. Echter, uit de evaluatie van de STKU blijkt dat in de laatste jaren van het beheer bij de STKU nauwelijks tot geen controles hebben plaatsgevonden.
- Betrokkenen bij de gemeente geven aan dat de handhaving vanaf 2022 meer gestructureerd wordt aangepakt. Zij verwachten dat dit op den duur ook door chauffeurs zal worden gezien. Hierdoor zullen de (door chauffeurs ingeschatte) sanctiekans en sanctie-ernst (bijvoorbeeld door het intrekken van vergunningen) mogelijk toenemen. Dit betreft echter nog altijd enkel de controles op de vergunning en op verkeersveiligheid.
- Van de respondenten op de enquête vindt ruim 60% de handhaving op de kwaliteitsregels slecht of zeer slecht. Uit de handhavingsrapportages van 2022 komt echter wel naar voren dat chauffeurs bepaalde specifieke inzet van de gemeentelijke handhaving op prijs stellen, bijvoorbeeld op bepaalde tijden of plekken.

3.4. Kwaliteit

3.4.1. Kwaliteit van het taxivervoer

De handhavingscijfers en het mystery guest onderzoek leiden tot een wisselend beeld van de kwaliteit op de taximarkt. Over het algemeen komt naar voren dat de kwaliteit op standplaatsen op orde is en dat er minder incidenten zijn, maar

dat ritten zelf nog van onvoldoende kwaliteit zijn. Tijdens het vervoer van de klant vinden namelijk nog regelmatig overtredingen van de kwaliteitsregels plaats.

- Tabel 3 toont de resultaten van de gemeentelijke handhaving in 2022. Te zien is dat er relatief weinig boetes en waarschuwingen zijn in relatie tot het aantal waarnemingen. Betrokkenen bij de gemeente geven aan dat dit duidt op goed gedrag rondom deze twee aspecten (er wordt weinig taxivervoer aangeboden zonder vergunning en er vinden weinig verkeersovertredingen van stilstaande voertuigen plaats).

Resultaten handhaving 2022	Q1	Q2	Q3
Aantal waarnemingen (aantal gecontroleerde taxi's)	549	405	422
Taxivervoer aanbieden zonder vergunning			
- Boetes	0	5	4
- Waarschuwingen	5	2	5
Verkeersovertredingen			
- Boetes	6	3	2
- Waarschuwingen	2	4	3

Tabel 3. Resultaten gemeentelijke handhaving in 2022.

- De afdeling VTH van de gemeente concludeert op basis van deze waarnemingen en een bredere blik op de laatste jaren, dat er de laatste jaren minder grote incidenten hebben plaatsgevonden. Ook is het rustiger op standplaatsen en vindt er minder gebruik van de standplaats zonder vergunning plaats.
- De belangrijkste cijfers uit het mystery guest onderzoek zijn samengevat tabel 4. Het onderzoek is uitgevoerd in 2017 (voor de invoering van de taxiverordening 2018) en in 2020, 2021 en 2022.
- De rode cijfers tonen de scores die onder de norm van 80% zitten. Uit de resultaten van de mystery guest onderzoeken blijkt dus dat de kwaliteit van het

taxivervoer (vanuit het perspectief van de klant) in 2021 boven de norm van 80% scoort, maar dat in 2020 en 2022 net onder de norm wordt gescoord.

- Te zien is dat goed wordt gescoord op gedrag op de standplaats, professionaliteit van de dienstverlening en kennis van de lokale verkeerssituatie. Over het algemeen wordt slecht gescoord op vervoer van de klant en informatie over tarieven.
- Op basis van het mystery guest onderzoek is er geen aanleiding om te constateren dat de kwaliteit van de straattaximarkt is verbeterd sinds 2017.
- In aanvulling op de algemene scores, leiden we het volgende af uit het mystery guest onderzoek:
 - Geweigerde ritten zijn niet meegenomen in de scores in de tabel. Ritweigeren wordt echter vaak door betrokkenen aangehaald als groot probleem. Dit blijkt ook uit het mystery guest onderzoek: in 2020, 2021 en 2022 is gemiddeld 32% van de aangevraagde ritten geweigerd of doorverwezen. Specifiek valt op dat de keuzevrijheid van de klant zeer laag is. In 2022 zijn alle ritten waarbij de mystery guest niet koos voor de eerste taxi in de rij, doorverwezen naar die eerste taxi.
 - De verschillende criteria aan de hand waarvan chauffeurs beoordeeld worden krijgen een gelijke waarde toegekend in de berekening van de totaalscore, terwijl bepaalde kenmerken (zoals ritweigeren en een veilig gevoel ervaren op de taxistandplaats) wellicht een grotere impact hebben op de beleving van kwaliteit vanuit klantperspectief dan andere kenmerken (zoals groeten bij uitstappen). Een ongewogen gemiddelde van de vijf criteria is dus niet noodzakelijk een realistische weergave van de kwaliteit van het taxivervoer.

	Voor TV 2018	Na invoering TV 2018		
	2017	2020	2021	2022
Totaalscore	85,0%	77,9%	82,4%	79,1%
Gedrag op de standplaats	94,4%	89,3%	88,8%	92,9%
Vervoer van de klant	80,6%	68,6%	75,9%	67,8%
Professionaliteit dienstverlening	87,1%	80,9%	81,3%	80,3%
Kennis van lokale verkeerssituatie	88,0%	83,5%	88,9%	88,1%
Informatie over tarieven	76,6%	75,9%	82,4%	75,3%

Tabel 4. Overzicht resultaten mystery guest onderzoeken 2017 (voor invoering van de Taxiverordening 2018) en 2020, 2021 en 2022 (na invoering van de Taxiverordening 2018).

- Het beeld dat uit het mystery guest onderzoek naar voren komt, wordt bevestigd door de gesprekken met gemeente en taxibranche:
 - Uit de enquête komt naar voren dat respondenten de kwaliteit op de straattaximarkt slecht (18%) of heel slecht (27%) vinden. 33% is neutraal, 20% vindt de kwaliteit goed of heel goed. Redenen die zij hiervoor met name noemen zijn ritweigering, geen nette kleding en hoge ritprijzen. Deze beelden worden bevestigd in de gesprekken met de taxibranche.
 - Ook de gemeente zelf geeft aan dat de kwaliteit op enkele aspecten, met name ritweigering en hoge ritprijzen, niet op orde is.

3.4.2. Rol van het keurmerk

Het keurmerk functioneert als toegangsbewijs voor de standplaats en geeft taxichauffeurs toegang tot de busbaan.

- Betrokkenen stellen dat door het keurmerk, de gemeente zicht heeft op de grootte van het aanbod taxi's in Utrecht. De keurmerken worden ook gecontroleerd, waardoor chauffeurs zonder keurmerk van de standplaats geweerd worden. De aanwezigheid van de boa's leidt volgens betrokkenen tot meer orde op de standplaatsen.
- Betrokkenen verwachten dat als het keurmerk er niet zou zijn, de gemeente de grip op de markt volledig zou verliezen en malafide chauffeurs de vrije hand zouden hebben.
- Respondenten in de enquête noemen als belangrijkste meerwaarde van het keurmerk dat zij mogen wachten op de standplaatsen en dat zij op de busbaan mogen rijden.
- Het rijden op de busbaan heeft volgens betrokkenen als belangrijk voordeel dat chauffeurs zich beter door Utrecht kunnen verplaatsen. Omdat Utrecht een autoluwe stad is, is dit voordeel voor taxichauffeurs belangrijk en bevordert het de doorstroom van verkeer. Onderzoek door het Instituut voor Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) over de jaren 2016-2019 adresseert dat enkele ongevallen met ernstig letsel waar een taxi bij betrokken was hebben plaatsgevonden op de busbaan. De uitkomsten van het SWOV-onderzoek en de gevoerde gesprekken in het kader van deze evaluatie geven echter geen aanleiding om te constateren dat het gebruik van de busbaan door taxi's in Utrecht onveilig is.

Betrokkenen vinden de eisen voor het verkrijgen van een keurmerk en vergunning te laag. Het keurmerk functioneert daardoor onvoldoende als drempel voor ongeschikte taxichauffeurs.

- Chauffeurs die een keurmerk willen krijgen worden schriftelijk en mondeling getoetst op de kwaliteitseisen. Het examen omvat kennis van de kwaliteitsregels, lokale stratenkennis en professionele vaardigheden.
- Met ingang van de Taxiverordening 2018 zijn de vergunningseisen verhoogd. In het examen zijn vragen over gastheerschap, veiligheid, weerbaarheid en integriteit toegevoegd.
- Betrokkenen geven aan dat de huidige vergunningseisen nog steeds te laag zijn. Vergunningen worden te snel verleend, waardoor er een soort vrije instroom ontstaat ondanks de vergunning en het keurmerk. Dit heeft volgens hen het effect dat er veel taxichauffeurs op de standplaatsen komen die niet voldoen aan de kwaliteitseisen.
- De volgens betrokkenen te lage vergunningseisen vormen met name een probleem, omdat de landelijke regels voor het verkrijgen van een chauffeurskaart te laag liggen. De landelijke eisen om taxichauffeur zijn veel lager komen te liggen sinds de liberalisering, bijvoorbeeld door het afschaffen van de vakbekwaamheidseisen. Hierdoor vindt er dus op landelijk niveau nauwelijks controle plaats op de instroom van taxichauffeurs.
- Betrokkenen pleiten voor hogere toelatingsnormen, zoals een minimum leeftijd of bepaalde opleidingseisen zoals een ondernemersdiploma. Door de drempel voor het behalen van de vergunning te verhogen, zou de netto kwaliteit op de standplaats moeten stijgen.

Het keurmerk kan in theorie een rol spelen in de borging van kwaliteit, omdat de kwaliteitsregels volgens betrokkenen geschikt en passend zijn. Er bestaan echter twijfels over of de handavingsinzet voldoende is én of de regels wel handhaafbaar zijn. Hierdoor kunnen chauffeurs zich dus in de praktijk niet aan de regels houden, zonder daarvoor bestraft te worden.

- Na het behalen van het taxikeurmerk en de vergunning, moeten vergunningshouders structureel voldoen aan de door de gemeente

⁹ Gemeente Utrecht (2018). Toelichting Taxiverordening 2018.

opgestelde kwaliteitsregels. Het in acht nemen van de kwaliteitsregels is in theorie gekoppeld aan het behoud van het taxikeurmerk (en daarmee de taxivergunning).

- In de praktijk blijkt echter dat er niet of nauwelijks wordt gecontroleerd op verschillende belangrijke kwaliteitsregels, zoals het weigeren van ritten en het net gekleed gaan, omdat de verschillende kwaliteitsregels moeilijk handhaafbaar zijn.
- Uit de toelichting op de Utrechtse Taxiverordening 2018 blijkt dat de gemeente ernaar streeft dat de kwaliteit van taxichauffeurs zoveel mogelijk door taxichauffeurs zelf wordt bevorderd.⁹ Betrokkenen uit de branche verklaren echter dat ook dit in de praktijk niet werkt, omdat er onvoldoende sociale controle is tussen chauffeurs.
- Door een gebrek aan handhaving én een gebrek aan sociale controle onderling wordt het behalen van de vergunning dus een momentopname met lage eisen, waarna chauffeurs (voor hun gevoel) hun gang kunnen gaan.
- Tegelijkertijd vinden betrokkenen over het algemeen niet dat de gemeente moet stoppen met het keurmerksysteem, omdat het wel degelijk positief is voor de orde op standplaatsen en voor de mate waarin chauffeurs stratenkennis hebben in Utrecht. Dat laatste is met name van belang, omdat Utrecht een compact stadscentrum heeft en over het algemeen autoluw is.
- Een deel van de branche verwacht dat het keurmerk zou kunnen werken, mits de toelatingseisen strenger worden én er goed gehandhaafd zou worden. Tegelijkertijd geven betrokkenen aan dat de lage kwaliteit van de opstapmarkt ook gevolg is van landelijke besluiten, zoals het loslaten van de landelijke vakbekwaamheidseisen, waardoor er een grote toestroom van taxichauffeurs is ontstaan. Echter, als de taxiverordening zou stoppen, verwachten gemeente en branche dat dit zou leiden tot een sterke kwaliteitsdaling. Er is nu veel gerotzooi, maar zonder verordening hebben chauffeurs 'echt de handen vrij'. De gemeente verliest dan grip.

3.5. Ontwikkelingen op de taximarkt

Covid-19 heeft sterke invloed gehad op het aantal taxichauffeurs in Utrecht. Hierdoor is niet vast te stellen in hoeverre kwaliteitsveranderingen toe te schrijven zijn aan de taxiverordening en het keurmerk.

- De Nederlandse taxibranche is hard getroffen door Covid-19. De vraag was in 2020 landelijk met circa 90% gedaald, de omzet met circa 43% en bijna drie kwart van de taxichauffeurs had in 2021 nog schulden.¹⁰
- Omdat de taxiverordening Utrecht in 2015 is gestart, liepen in 2020 van veel chauffeurs de vergunningen af. De gemeente schat in dat slechts een ruime meerderheid een heraanvraag heeft gedaan. Het is aannemelijk dat de uitloop deels met Covid-19 te maken heeft.
- Sommige betrokkenen uit de taxibranche verwachten dat Covid-19 een positieve invloed heeft gehad op de kwaliteit van de Utrechtse taximarkt. Zo leeft het vermoeden dat een deel van de taxichauffeurs die de regels niet goed naleeft is gestopt vanwege de terugval in ritten door Covid-19. Ook waren er in de periode 2020-2021 minder taxi's op straat, wat ook betekent dat er minder kans op onrust zou zijn op de standplaatsen en op straat.
- Deze effecten zijn naar verwachting slechts tijdelijk. Daarnaast is niet vast te stellen hoe groot deze effecten zijn geweest.

Het gebruik van taxi-apps voor het bestellen van taxivervoer groeit in Nederland. Hoewel deze groei in Utrecht nog beperkt lijkt, kan het gevolgen hebben voor de kwaliteit van taxivervoer op de straattaximarkt. De gevolgen zijn momenteel nog niet vast te stellen, maar kunnen zowel positief als negatief zijn.

¹⁰ Rebel en KWINK groep (2022). Financieel-economische situatie van de straat-taxisector: effecten van de Covid-19 crisis.

- Het gebruik van taxi-apps groeit in Nederland. In Utrecht is deze groei volgens veel betrokkenen nog beperkter dan in andere G4-gemeenten.
- Er zijn geen accurate cijfers van de verdeling van opstap- en bestelde ritten in Utrecht. Van de respondenten in de enquête met een taxikeurmerk, rijdt bijna de helft (49%) ook op de bestelmarkt. De helft van hen heeft meer ritten op de bestelmarkt dan op de opstapmarkt.
- Een potentieel risico van de groei van de bestelmarkt op de kwaliteit van taxivervoer is dat er meer taxichauffeurs zijn zonder keurmerk die klanten vervoeren in Utrecht. De gemeente kan deze chauffeurs niet controleren op de kwaliteitsregels. Deze chauffeurs hebben ook in mindere mate stratenkennis, wat in Utrecht een risico is vanwege het ingewikkelde, krappe stadscentrum.
- Betrokkenen noemen ook voordelen:
 - Volgens de gemeente en enkele chauffeurs kan het kwaliteitssysteem van de platforms meer kwaliteit garanderen dan het keurmerksysteem, omdat de klant meer controle heeft op welke taxi diegene kiest, een directe beoordeling kan geven aan chauffeurs en makkelijker een klacht in kan dienen.
 - Het gebruik van taxiplatforms zal er volgens verschillende betrokkenen toe leiden dat taxichauffeurs minder kilometers hoeven te rijden in een lege taxi. Dit is in Utrecht met name een voordeel, omdat taxiriten ook vaak vanuit het stadscentrum naar buiten de stad gaan, wat er vaak toe leidt dat chauffeurs terugrijden met een lege taxi om in het centrum weer klanten op te pikken vanaf de standplaats.

De verduurzaming van taxivervoer is een uitdaging.

- De gemeente heeft ambities op het gebied van duurzame mobiliteit. De gemeente benoemt het verduurzamen van taxivervoer dan ook als

belangrijke uitdaging. Dit omdat taxivervoer onderdeel uitmaakt van de visie op mobiliteit in de stad.

- In de praktijk is er echter weinig bekend over de duurzaamheid van het Utrechtse taxivervoer.
- Respondenten van de enquête geven aan dat slechts 14% van de hen in een zero-emissie auto rijdt (6 respondenten).
- Voor veel chauffeurs is de aanschaf van een zero-emissie auto te duur. Tevens stelt een aantal respondenten dat de laadinfrastructuur mist. Tot slot stellen een aantal respondenten dat de actieradius van zo'n auto niet toereikend is voor taxivervoer.
- De meeste respondenten geven aan dat hulp bij de aanschaf nodig is. Dat kan volgens sommige respondenten via een subsidie, anderen zouden een lening willen hebben en een enkeling pleit dat de auto zelf tegen een eerlijke betaalbare prijs aangeboden dient te worden.
- De gemeente is actief op zoek naar manieren om de verduurzaming van de straattaximarkt te versnellen. Zo overwegen ze het organiseren van een dag van de duurzaamheid voor de taxibranche, het bieden van financiële ondersteuning voor de verduurzaming van voertuigen en het inrichten van zones of standplaatsen die enkel toegankelijk zijn voor zero-emissie taxi's.

4. Conclusies

In dit hoofdstuk beantwoorden we de hoofdvraag van dit onderzoek:

In welke mate zijn met de taxiverordening Utrecht in de periode tussen 2018-2022 de beoogde doelen bereikt (doeltreffendheid)? En in welke mate is de gemeentelijke inzet doelmatig geweest?

We formuleren onze conclusies op basis van beleidsdocumenten over de taxiverordening, percepties van de verschillende betrokkenen (zoals gemeente, taxichauffeurs en taxibedrijven) en inzichten uit mystery guest onderzoek.

4.1. Doeltreffendheid

Bij doeltreffendheid beoordelen we in hoeverre de doelen de taxiverordening zijn bereikt en in hoeverre de taxiverordening daaraan bijdraagt. Vooraf merken we op dat de doeltreffendheid lastig te beoordelen is. Er is geen eenduidige definitie van 'kwaliteit' en er zijn beperkt cijfers beschikbaar om de kwaliteit te beoordelen.

Conclusie 1. We concluderen dat de taxiverordening op onderdelen doeltreffend is, maar ook dat op belangrijke aspecten de kwaliteit nog onvoldoende is.

- We concluderen dat de kwaliteit op de standplaatsen grotendeels op orde is, en het lijkt aannemelijk dat het keurmerk daaraan bijdraagt.

- Chauffeurs scoren in het mystery guest onderzoek het beste op het onderdeel 'gedrag op standplaatsen'. Gesprekspartners binnen en buiten de gemeente zijn hier over het algemeen ook tevreden over.
- De gemeentelijke handhaving controleert structureel taxichauffeurs op de standplaatsen op rechtsordelijke aspecten als het bezit van een geldige vergunningen. Hierdoor komen doorgaans weinig chauffeurs op standplaatsen die geen vergunning bezitten.
- Wel zijn chauffeurs nog ontevreden over de inrichting van de standplaatsen, zoals de slechte bereikbaarheid van belangrijke standplaatsen voor de klant en een gebrek aan voorzieningen voor chauffeurs.
- De kwaliteit van en rond taxiriten is echter nog ondermaats:
 - Chauffeurs scoren in het mystery guest onderzoek jaarlijks ondermaats op de onderdelen vervoer van de klant en informatie over tarieven.
 - Ritweigerings komt nog veel voor: van de mystery guest onderzoeken in 2020, 2021 en 2022 is gemiddeld 32% van de aangevraagde ritten geweigerd of doorverwezen.
 - Betrokkenen bevestigen dat met name ritweigerings en het rekenen van te hoge prijzen veel voorkomt.
 - Daarnaast zijn er nog andere overtredingen van landelijke regels die onvoldoende worden aangepakt, zoals het aanbieden van illegaal taxivervoer of het niet houden aan regels rondom rij- en rusttijden.

Conclusie 2. We concluderen dat de gemeente momenteel op adequate wijze invulling geeft aan haar taken, binnen de mogelijkheden die er zijn, en dat de aanpak de laatste jaren is verbeterd. Desondanks is de kwaliteit van de opstapmarkt niet structureel verbeterd ten opzichte van 2018.

- Betrokkenen vanuit de gemeente zien het laatste jaar een verbetering in de aanpak en kwaliteit. Afdeling VTH concludeert op basis van hun waarnemingen als handhavers dat er de laatste jaren minder grote

incidenten hebben plaatsgevonden. Ook is het rustiger op standplaatsen en vindt er minder gebruik van de standplaats zonder vergunning plaats.

Daarnaast ziet de gemeente dat de bestelmarkt haar intrede doet, wat de markt verandert maar vooralsnog niet heeft geleid tot grote problemen, mede vanwege de kwaliteitsmechanismen van de taxi-platforms.

- Het is aannemelijk dat de uitvoering van de taken rondom de taxiverordening is verbeterd sinds de gemeente het keurmerk in beheer heeft genomen in 2018. Zo is de rolverdeling onderling is voor betrokkenen duidelijker geworden en vinden betrokkenen bij de gemeente zelf dat de uitvoering is verbeterd. Daarnaast is het aannemelijk dat de handhavingstaak in 2022 meer gestructureerd en informatie gestuurd wordt uitgevoerd. Meer in het algemeen constateren we dat het aannemelijk is dat er een verbetering in de uitvoering heeft plaatsgevonden sinds de taken van de STKU naar de gemeente zijn gegaan.
- De bevindingen in deze evaluatie geven echter geen aanleiding om te concluderen dat de kwaliteit is verbeterd sinds 2018. De scores van het mystery guest onderzoek zijn slechts op enkele onderdelen verbeterd en op veel onderdelen is de score gelijk gebleven of zelfs gedaald. Ook de gesprekspartners uit de branche bevestigen dit.
- Het is echter lastig om de ontwikkeling van de kwaliteit in de laatste drie jaar te relateren aan de taxiverordening vanwege Covid-19. Hierdoor waren er enerzijds minder taxi's op straat en dus hierdoor minder kans op onrust, maar anderzijds kampten chauffeurs met sterke inkomstenterugval en hoge schulden en dus kans op irritatie en frustratie. Deze externe ontwikkelingen kunnen dus invloed hebben op (het uitblijven van) kwaliteitsverbeteringen.

Conclusie 3. We concluderen dat een keurmerk in theorie goed kan werken, maar dat ondanks de inspanningen van de gemeente de beoogde prikkel voor kwaliteit in de praktijk onvoldoende wordt gecreëerd. Dit is onder andere het gevolg van te lage toetredingseisen en slechte handhaafbaarheid van de kwaliteitsregels, wat leidt tot een lage nalevingsbereidheid.

- De kwaliteitsregels gaan volgens betrokkenen over de juiste onderwerpen. Als taxichauffeurs zich hieraan zouden houden, zou de kwaliteit van taxivervoer op orde zijn. In de praktijk blijft kwaliteitsborging door middel van de kwaliteitsregels echter uit.
- Handhaving vindt voor een deel adequaat plaats, maar er wordt uitsluitend gehandhaafd op het bezit van het keurmerk en de verkeersveiligheid van stilstaande voertuigen. Deze aspecten hebben weinig te maken met kwaliteit van de taxirit. Op andere belangrijke kwaliteitsregels wordt momenteel niet gehandhaafd. Zo vindt er geen anoniem toezicht in de taxi plaats, waardoor ritweigering en te hoge prijzen niet kunnen worden gesanctioneerd. Ook zijn kwaliteitsregels als 'nette kleding' slecht handhaafbaar, omdat dit een normatief oordeel vraagt.
- Het keurmerksysteem vormt in de praktijk dus slechts een horde aan de voorkant, waar chauffeurs enkel eens in de vijf jaar overheen hoeven. Deze horde is volgens betrokkenen te makkelijk om overheen te komen: de vereisten aan een chauffeur om een keurmerk te verkrijgen, zijn volgens de meeste gesprekspartners te laag. Iedereen met een taxivoertuig kan het keurmerk krijgen.
- Verder zijn er nog beperkt keurmerken ingetrokken. De prikkel voor kwaliteit zou tot stand kunnen komen als een chauffeur weet dat hij iets kan verliezen wanneer hij onvoldoende kwaliteit levert. Gelet op voorgaande lijkt deze dreiging niet te worden ervaren.
- Daarnaast blijft de gewenste zelfregulering en sociale controle uit.
- Chauffeurs zijn verder ontevreden over de meerwaarde van het keurmerk voor hen als chauffeurs. De standplaatsen zijn slecht bereikbaar, en er zijn geen faciliteiten voor chauffeurs. Chauffeurs ervaren dat zij slecht worden betrokken door de gemeente. Het taxiplatform is onvoldoende bekend of chauffeurs voelen zich er niet door vertegenwoordigd. Dit gevoel is gegroeid sinds de taken vanuit de STKU zijn overgeheveld naar de gemeente, omdat er geen onafhankelijke partij meer tussen taxibranche en gemeente staat. Deze

ontevredenheid vormt een risico voor de nalevingsbereidheid door chauffeurs.

- Gelet op de lastige handhaafbaarheid van kwaliteitsregels, zien we ondanks de verbeteringen in het de uitvoering van het toezicht maar beperkt mogelijkheden om de kwaliteit nog verder te verbeteren.

4.2. Doelmatigheid

Bij doelmatigheid formuleren we een oordeel over de vraag in hoeverre dezelfde resultaten ook met minder inspanningen en budget van de gemeente Utrecht gerealiseerd zouden kunnen worden, of dat meer effecten bereikt zouden kunnen worden met een andere, doelmatigere aanpak.

Conclusie 4. We concluderen dat het aannemelijk is dat de taxiverordening beter is dan 'niks doen', maar dat de inzet op 'kwaliteit van de taxirit' onvoldoende doelmatig is.

- Er is beter gedrag op de standplaatsen dan zonder keurmerk. Niet iedereen heeft zomaar toegang tot de standplaats; deze drempel heeft effect op gedrag en onderlinge controle daarop. Er zijn geen onregelmatigheden op de standplaatsen, dus het is aannemelijk dat het keurmerk effect heeft op de openbare orde op standplaatsen.
- Tegelijkertijd concluderen we dat de kwaliteit van de taxirit niet veel anders zou zijn dan zonder keurmerk. Andersom: de resultaten geven geen aanleiding te veronderstellen dat de rit beter wordt van het keurmerk. Dit is omdat het onvoldoende mogelijk is om de kwaliteitseisen ten aanzien van de taxirit te controleren.
- De vraag is of dezelfde resultaten behaald zouden kunnen worden met een systeem waarin het keurmerk enkel nog functioneert als toegangsbewijs voor de standplaats, en uitsluitend vooraf toetsing plaatsvindt van kennis over de lokale situatie en stratenkennis. Hierbij zouden prikkels voor de

kwaliteit van een rit mogelijk op een andere manier kunnen worden geborgd, bijvoorbeeld door de klant zelf de rit te laten beoordelen, naar voorbeeld van de kwaliteitsmechanismen in de bestelmarkt.

Conclusie 5. We concluderen dat het voor de gemeente binnen de huidige bevoegdheden lastig is om op doelmatige wijze de kwaliteit van de taxirit te borgen. Daarnaast vragen de ontwikkelingen in de taximarkt om te heroverwegen of de gemeentelijke inzet nog proportioneel is.

- Veel gesprekspartners benoemen dat de lage kwaliteit van de opstapmarkt ook gevolg is van landelijke besluiten. Ze pleiten voor het terugbrengen van de landelijke vakbekwaamheidseisen. Hoewel het keurmerk in theorie wel tot kwaliteitsverbeteringen kan leiden, is het in de praktijk nu zo dat gemeenten ieder voor zich drempels moeten creëren voor de grote toestroom van taxichauffeurs. De kwaliteitstoets door gemeenten moet dus het filter creëren dat het Rijk heeft losgelaten, door het niet langer verplicht stellen van de landelijke vakbekwaamheidstoets. Aangezien de meerwaarde van het keurmerk (toegang tot standplaats) met name gerealiseerd wordt door een toets vooraf, ontstaat de vraag of het niet doelmatiger is als er een uniforme, landelijke kwaliteitstoets plaatsvindt.
- Daarnaast zouden de gemeentelijke regels een aanvulling moeten zijn bovenop handhaving op de landelijke regels voor taxivervoer. Controle door en uitwisseling met de politie en ILT vindt echter onvoldoende plaats. Met name de samenwerking tussen gemeente en politie verloopt moeizaam. De indruk bestaat dat onregelmatigheden rondom geldige chauffeurskaarten, gebruik boordcomputer en illegaal taxivervoer nog onvoldoende worden aangepakt. Intensievere controles door de ketenpartners, en betere afstemming tussen de partijen zou waarschijnlijk leiden tot een betere basiskwaliteit op de Utrechtse taximarkt, en daarmee doelmatigheidswinst voor de gemeentelijke aanpak.

- Het aantal taxichauffeurs met een Utrechts taxikeurmerk neemt af. Dit is naar verwachting deels een gevolg van Covid-19, maar past ook bij de landelijke opkomst van taxiplatforms en het groeiende aantal ritten op de bestelmarkt. Een kleiner wordende opstapmarkt en een groter wordende bestelmarkt maakt het voor de gemeente noodzakelijk om te heroverwegen welke middelen in de toekomst nog proportioneel zijn om in te zetten voor de opstapmarkt.

5. Scenario's voor de toekomst

Op basis van de conclusies zien we drie scenario's voor de toekomst: 1) helemaal stoppen met de taxiverordening, 2) het versterken van de uitvoering van de huidige taxiverordening en 3) het versimpelen van de taxiverordening. Deze scenario's worden in dit hoofdstuk toegelicht.

Aandachtspunten vooraf

Als eerste benoemen we twee aandachtspunten die de komende jaren van invloed kunnen zijn op de straattaximarkt.

- *Evaluatie van de landelijke taxiwetgeving.* Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is recent gestart met het evalueren van de landelijke taxiwetgeving (WP2000). De resultaten van deze evaluatie kunnen leiden tot aanpassingen in de landelijke taxiwetgeving en mogelijk ook in de gemeentelijke bevoegdheden (artikel 82 van de WP2000). Aanpassingen in de landelijke regels voor chauffeurs kunnen ervoor zorgen dat er minder aanvullende regels door gemeenten hoeven te worden gesteld. Aanpassingen in gemeentelijke bevoegdheden kunnen van invloed zijn op de uitwerking van de verschillende scenario's in de praktijk.
- *Ontwikkelingen in het gebruik van de taxi, met name via platforms.* Zoals beschreven in hoofdstuk 3 kan de groei van de bestelmarkt gevolgen hebben voor de kwaliteit van taxivervoer (zowel positief als negatief), de behoefte aan instapplaatsen voor besteld vervoer en de proportionaliteit en noodzaak voor regels op de opstapmarkt. Ook ontwikkelingen als Mobility as a Service en het reisgedrag van jongeren spelen hierbij een rol. Privébezit van een auto is steeds minder belangrijk, en flexibiliteit, duurzaamheid, gemak en beschikbaarheid van vervoersopties belangrijker. De verschuiving van taxi als luxeproduct naar de flexibele vervanging voor privébezit zou tot een groei van de vraag naar taxivervoer kunnen leiden.

We bevelen aan om rekening te houden met deze ontwikkelingen bij het afwegen van de scenario's en het doorvoeren van eventuele wijzigingen in de taxiverordening en de uitvoering. Daarnaast is het van belang om een expliciete visie te formuleren op de rol en plek van taxi in het vervoerssysteem in Utrecht. Is taxi een luxeproduct of een (schone) vorm van deelvervoer en daarmee een belangrijke aanvulling op fiets en openbaar vervoer? Wat betekent dat voor de plek van taxi in de openbare ruimte, de in- en uitstapplaatsen en de plek op de busbaan?

5.1. Stoppen met de taxiverordening

Toelichting scenario 'stoppen met taxiverordening'	
Wat	<ul style="list-style-type: none">• De Taxiverordening wordt ingetrokken. De vergunningen en taxikeurmerken vervallen.• Alleen de landelijke eisen blijven van kracht voor taxichauffeurs, met toezicht daarop door ILT.• Alle chauffeurs mogen op de standplaatsen komen.• Informatieborden wijzen de klant op bijvoorbeeld maximumtarieven. Klanten kunnen vooraf een taxi bestellen als ze zeker willen zijn dat hen geen rit wordt geweigerd en welk bedrag ze betalen.• Hosts/beveiligers regelen op drukke avonden de openbare orde op drukke standplaatsen.• Lobby voor landelijk klachtenmeldpunt, lobby voor meer landelijke handhaving.• De gemeentelijke inzet bestaat uit het gesprek met de branche en het faciliteren van infrastructurele zaken als pick-up plekken en voorzieningen voor chauffeurs (wc's).
Voordelen	<ul style="list-style-type: none">• Alle regels zijn voor alle chauffeurs gelijk• Geen extra kosten voor chauffeurs, naast landelijke vereisten• Minder kosten voor de gemeente, proportionele inzet• Geen schijnkwaliteit meer voor de klant• Meer ruimte voor bestelmarkt, waarin waarborgen voor ritkwaliteit beter verankerd zijn

Risico's

- Geen sturing meer op wie er op de standplaats mag komen, dus ook geen mogelijkheid meer om chauffeurs van buiten Utrecht te weren.
- Minder garantie op aanbod taxi's op standplaatsen? (chauffeurs stoppen ermee?)

5.2. Versterken uitvoering huidige Taxiverordening

Toelichting scenario 'Uitvoering taxiverordening versterken'

Wat

- De uitvoering van de taxiverordening wordt verder versterkt, zodat de kwaliteit op hardnekkige en belangrijke knelpunten (ritweigering en eerlijke tarieven) wordt verbeterd.
- Hiervoor is meer handhaving nodig op de drukke plekken, op de tijdstippen die er toe doen. Minder focus op visuele aspecten, meer op kwaliteitsaspecten zoals ritweigering.
- Kwaliteitsregels worden herzien; alleen nog kwaliteitsregels die eenduidig, constateerbaar en handhaafbaar zijn.
- Er wordt anoniem toezicht uitgevoerd; mystery guest ritten door handhavers in burger. Alleen op deze manier kan op zaken als ritweigering en eerlijke tarieven worden gehandhaafd.
- Er worden steviger voorbeelden gesteld; de gemeente zal streng optreden na meerdere overtredingen. Chauffeurs zullen zien dat collega's in die gevallen hun vergunning verliezen.
- Er vindt duidelijke communicatie plaats richting de branche over deze stevige aanpak, waardoor gemeentelijke inzet zichtbaar wordt.
- Resultaten van mystery guest onderzoek worden naar desbetreffende chauffeurs gestuurd.
- De handhavingsstrategie wordt herzien. In algemene zin adviseren we om de 11 dimensies van naleving uit de 'Tafel van 11'¹¹ naast de handhavingsaanpak te leggen. De tafel van 11 bevat 11 criteria voor de mate van naleving van regels. Door de Utrechtse handhavingsaanpak op elk van deze 11 dimensies te scoren kan

inzichtelijk worden gemaakt waar er nog zwakke plekken zitten, en waar naleving kan worden verbeterd.

- Betrokkenheid chauffeurs (zowel via de TRU als direct richting alle geregistreerde chauffeurs) wordt versterkt, o.a. door communicatie over signalen die zijn binnengekomen en wat gemeente daarmee doet. Gesprek met de branche wordt gefaciliteerd en er is een duidelijk aanspreekpunt voor chauffeurs bij de gemeente.
- Vindbaarheid standplaatsen wordt verbeterd en infrastructurele zaken als pick-up plekken en voorzieningen chauffeurs (wc's) worden gefaciliteerd.
- Keuzevrijheid klant wordt geoptimaliseerd door andere inrichting standplaats te overwegen, bijvoorbeeld visgraatmodel.

Voordelen

- Als er steviger door de gemeente wordt opgetreden, zal er een sterkere afschrikwekkende werking *kunnen* ontstaan richting chauffeurs: er valt iets te verliezen. Met als effect: meer kwaliteit.
- Meer doelmatigheid omdat de beleidscyclus hiermee meer sluitend wordt gemaakt (taxibeleid ontwikkelen, uitvoering, toezicht en handhaving en monitoring)

Risico's

- Geen garantie op de extra kwaliteitsimpuls, maar wel extra kosten
- Als niet voldoende invulling wordt gegeven aan de verbetering van vindbaarheid standplaatsen, voorzieningen voor chauffeurs en gesprek met de branche, zal de huidige ontevredenheid onder chauffeurs nog verder toenemen. Immers, dan worden ze in hun beleving wèl harder aangepakt maar krijgen er nog steeds weinig voor terug.

¹¹ https://www.kcbr.nl/sites/default/files/Tafel_van_Elf__veelzijdig_instrument.pdf

5.3. Versimpelen Taxiverordening: toegangsbewijs standplaats

Toelichting scenario 'Versimpelen taxiverordening: toegangsbewijs standplaats'	
Wat	<ul style="list-style-type: none"> • Zet in op wat de Taxiverordening nu wèl aantoonbaar bereikt: rust en orde (gedrag) op de standplaatsen. De vergunning wordt daarmee een toegangsbewijs voor de standplaats. Als een chauffeur overlast veroorzaakt, kan hij het toegangsbewijs verliezen. • Laat los wat nu niet goed lukt: sturen op belangrijke kwaliteitsaspecten als ritweigering en eerlijke tarieven in de taxi. • Voor de klant die een taxi neemt van een standplaats, is het prettig erop te vertrouwen dat de chauffeur kennis heeft van de stad. Een vereiste als stratenkennis is dus denkbaar. • Hierbij kan ook een combinatie worden gemaakt met de busbaanontheffing; alle chauffeurs met een busbaanontheffing mogen ook op de standplaats. • Er vind géén controle meer plaats op kwaliteitseisen van de taxirit (deze eisen worden afgeschaft). Kwaliteit van een rit wordt op een andere manier geborgd, bijvoorbeeld door de klant zelf de rit te laten beoordelen, naar voorbeeld van de kwaliteitsmechanismen in de bestelmarkt. • Informatieborden wijzen de klant op hun rechten zoals bijvoorbeeld maximumtarieven. Klanten kunnen vooraf een taxi bestellen als ze zeker willen zijn dat hen geen rit wordt geweigerd en welk bedrag ze betalen. • Handhaving controleert op drukke avonden de openbare orde op drukke standplaatsen en kan schrijven op aspecten rond gedrag op de standplaats. • De gemeente voert het gesprek met de branche (zowel via de TRU als direct richting alle geregistreerde chauffeurs). • Vindbaarheid standplaatsen wordt verbeterd en infrastructurele zaken als pick-up plekken en voorzieningen chauffeurs (wc's) worden gefaciliteerd.
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> • Heldere aanpak, geen loze beloftes en alleen nog maar handhaafbare en relevante regels.

	<ul style="list-style-type: none"> • Minder kosten voor de gemeente ten opzichte van de huidige uitvoering
Risico's	<ul style="list-style-type: none"> • Geen sturing op kwaliteit mogelijk • Onzeker of er een aanzuigende werking optreedt van slechte kwaliteit-chauffeurs

Bijlage I. Gesprekspartners

Type gesprekspartner	Functie en/of organisatie
Gemeente Utrecht	<ul style="list-style-type: none">• Beleidsmedewerker - afdeling Ontwikkelorganisatie, Ruimte, Stedenbouw en Mobiliteit• Beleidsmedewerkers - afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving• Boa's taxi – afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Taxibranche	<ul style="list-style-type: none">• Opstapmarkt - UTC• Opstapmarkt - Taxi Bunnik• Bestelmarkt - Uber• Bestelmarkt - Bolt• Bestelmarkt - Sneleentaxi
Overige betrokkenen	<ul style="list-style-type: none">• Voormalig beleidscoördinator taxi Utrecht• Betrokkene taxiverordening Tilburg• Betrokkene taxiverordening 's Hertogenbosch

Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

+31 (0)70 359 6955
info@kwinkgroep.nl
www.kwinkgroep.nl

KWINK
GROEP