

*“Taxicabs in Amsterdam are reliable,  
safe and reasonably priced”*

*Lonely Planet Amsterdam, 2015*

**UW RECHTEN ALS TAXIPASSAGIER IN AMSTERDAM**

**YOUR RIGHTS AS A TAXI RIDER IN AMSTERDAM**

Heeft u een compliment of klacht over uw taxi?  
Do you have any comments or complaints about your taxi?  
Landelijk belindienummer: Nationaal taxi office +31 (0) 900 002 1001

**TAXI AMSTERDAM**

**U heeft recht op / You have the right to:**

1. Een taxirit naar iedere bestemming binnen de gemeente Amsterdam / A ride to any destination within the municipality of Amsterdam;
2. Een chauffeur die zich aan de verkeersregels houdt / A driver who obeys all traffic laws;
3. Een chauffeur die de Nederlandse en Engelse taal beheerst / A driver who speaks Dutch and English;
4. Uw taxirit met pinpas en creditcard te betalen / Paying your ride with switch card and credit-card;
5. Een lawaai-vrije rit / A noise free trip;
6. Het meenemen van een geleidehond / Be accompanied by a service animal.

Vijf voorstellen voor een taximarkt  
waar Amsterdam trots op kan zijn

Initiatiefvoorstel D66 Amsterdam  
oktober 2011

Jan Paternotte, gemeenteraadslid D66 Amsterdam  
Sasha Tieben, politiek medewerker D66 Amsterdam  
Met medewerking van: Arjen Vellinga



## Samenvatting

*“The recent liberalisation of the taxi service in Amsterdam has meant an influx of taxi drivers who have little or no clue of where they are going and who drive erratically and dangerously (e.g., driving on bicycle lanes instead of the main road or ignoring red lights). Tourists are advised to stick to public transport if at all possible.”*

Wikitravel Amsterdam  
Oktober 2011

De Amsterdamse taximarkt is al jaren berucht. Telkens weer duiken verhalen op over omrijden, verbale en fysieke agressie, overprijzing en het weigeren van korte ritten. Dit gedrag is niet alleen frustrerend voor Amsterdammers: de kwaliteit van de taximarkt wordt op reiswebsites als buitengewoon slecht aangeschreven. Toeristen die naar Amsterdam komen beginnen hun reis vaak met een kater als zij door een taxi naar het hotel gebracht worden. Het visitekaartje van de stad schrikt af.

Er zijn voor de gemeente nieuwe mogelijkheden in zicht, met dank aan de nieuwe Taxiwet, waar de Tweede Kamer en de Eerste Kamer hun goedkeuring aan hebben gegeven.<sup>1</sup> Deze mogelijkheden kunnen benut worden om serieus werk te maken van de Amsterdamse taximarkt. Wat D66 betreft moet deze markt de komende jaren veranderen in een baken van kwaliteit en een toonbeeld van betrouwbaarheid.

D66 doet om dat te bereiken vijf voorstellen om de service van de Amsterdamse taximarkt te verbeteren. Straattaxi's krijgen een daklicht waardoor het duidelijk is of de taxi vrij is of niet, zodat de straattaxi dynamischer wordt en klanten minder afhankelijk worden van standplaatsen. Klachten van taxipassagiers kunnen ook per sms of app worden doorgegeven aan het landelijke klachtenmeldpunt. Amsterdam krijgt een 'Commissie voor de Taxiklachten' om klachten over door de gemeente geaccepteerde taxigroepen af te handelen, zodat de commissie per individuele chauffeur zicht heeft op overtredingen. Er komt zichtbaar in iedere straattaxi een lijst met rechten die de taxipassagier toekomen. Mystery guests worden ingezet voor inspectierondes, om steekproefsgewijs het niveau van de verschillende taxigroepen te kunnen toetsen. In dit initiatiefvoorstel werken wij de voorstellen uit en worden 'best practices' behandeld uit andere wereldsteden die een nieuwe aanpak hebben gekozen voor hun taximarkt.

Jan Paternotte  
Sasha Tieben

---

<sup>1</sup> <http://www.skrt-rotterdam.nl/actueel/nieuws/3/ook-eerste-kamer-stemt-in-met-wijziging-wp-2000.html>

## 1 Taxi's in Amsterdam: het probleem

In 1905 reed er in Amsterdam voor het eerst een voertuig wat tegenwoordig als een taxi zou worden aangeduid. Vier jaar later (1909) werden de eerste taxivergunningen in Amsterdam uitgegeven. Opmerkelijk genoeg aan elektrische voertuigen, een situatie die wat D66 betreft in de toekomst mag terugkeren.

De taxibranche is altijd in ontwikkeling. Het is moeilijk aan te geven hoeveel taxi's er in een stad moeten rondrijden voor een gezonde vraag- en aanbodmarkt. Daarbij staan de regels en eisen waar taxichauffeurs zich aan moeten houden continu ter discussie.

De gemeente Amsterdam gaat ervan uit dat eind 2011 de nieuwe taxiwet in werking treedt. Hiermee krijgt de stad weer grip op de taximarkt. Onder andere de introductie van de Amsterdamse Taxipas moet voor een scheiding zorgen tussen goede en slechte taxichauffeurs.

*"Amsterdam taxis are among Europe's most expensive. Worse, drivers tend not to know the streets; you often have to tell them how to get there. This is complicated because, as a group, taxi drivers are among the few people you meet in town who may not speak English well."*

'Getting Around Amsterdam'  
Lonely Planet.com

Sinds de liberalisering in 2000 is het imago van de Amsterdamse taximarkt in binnen- en buitenland alleen maar slechter geworden. "Er zijn veel klachten over de chauffeurs op de taxistandplaats bij het Leidseplein. Ze zouden korte ritten weigeren, veel te hoge prijzen vragen, ruzie maken met elkaar en klanten intimideren. Ook elders in Amsterdam zijn er veel problemen met taxi's."<sup>2</sup>

Een landelijke taskforce werd in 2008 belast met het schrijven van een rapport met aanbevelingen voor verbetering van de problemen in de taxibranche. Uit het rapport 'Toekomst voor de taxi' (2008) van de landelijke *Taskforce toekomstvisie taxi* blijkt dat de marktimperfectie na liberalisering van de taximarkt in 2000 voortkomt uit het 'gedrag en de gewoonte' van taxichauffeurs en een kennisachterstand van de consument.<sup>3</sup>

De gemeente Amsterdam concludeert dat de anonimiteit van de straattaxichauffeurs zorgt voor een groot deel van de problemen. Taxichauffeurs zijn hierdoor moeilijk af te rekenen op ontoelaatbaar gedrag. Aan de taxi op straat is niet te zien wie de

<sup>2</sup> NRC Handelsblad, *Neemt u wel eens een taxi in Amsterdam?* (6 juli 2009).

<sup>3</sup> Taskforce toekomstvisie taxi, *Toekomst voor de taxi* (Amsterdam juni 2008) p. vi.

bestuurder is en bij welke organisatie hij hoort. Het doorgeven van klachten wordt hierdoor bemoeilijkt.<sup>4</sup>

Samengevat komen de kenmerken van de Amsterdamse taximarkt hier op neer: de taxiconsument is niet op de hoogte van zijn rechten en klachten zijn moeilijk te melden. De slechte gewoontes en gedrag van de taxichauffeur en de onvoldoende handhaving vormen de andere kant van het probleem.

Andere wereldsteden worden geconfronteerd met dezelfde uitdagingen als Amsterdam. Aan de andere kant van de Atlantische Oceaan, hebben onder meer New York, Toronto en Vancouver via een zogeheten *Taxicab Bill of Rights* en een commissie voor taxiklachten de taximarkt sterk verbeterd. Groot verschil met de geliberaliseerde taximarkt van Amsterdam is dat de grote van de taximarkt in veel steden begrensd is met een vast aantal vergunningen, de zogeheten *medallion licenses*.<sup>5</sup>

## 1.1 Nieuwe taxiwet als oplossing

Met de aangepaste wet personenvervoer 2000 (Wp2000), die op dit moment voor ondertekening ligt bij het ministerie van Infrastructuur en Milieu en Hare Majesteit Koningin Beatrix, krijgt Amsterdam weer grip op de straattaximarkt. De gemeente krijgt de bevoegdheid om een *Amsterdamse Taxipas* te verstrekken en bij (herhaalde) overtredingen van taxichauffeurs de pas in te trekken, waarmee de taxichauffeur het recht om in Amsterdam te rijden verliest. Daarnaast mag Amsterdam bij wijze van proef net als zes andere grote gemeenten in Nederland groepsvorming op de taximarkt gaan afdwingen. Deze toegelaten taxiorganisaties (TTO's) moeten in Amsterdam gaan bestaan uit minimaal 100 chauffeurs en 50 voertuigen. Ook mag de gemeente kwaliteitseisen onder andere op het gebied van dienstverlening opleggen aan de nieuw opgerichte TTO's.

Dit systeem is een kopie van de aanpak van de taximarkt in Nieuw-Zeeland. Via verplichte groepsvorming wordt de sociale controle van taxichauffeurs onderling versterkt. Klachten over de groepen worden via een *quality officer* van het openbaar bestuur scherp in de gaten gehouden en een taxipas kan na een aantal overtredingen worden ingetrokken.

---

<sup>4</sup> Gemeente Amsterdam, *Hoofdlijnen Taxiplan Amsterdam*, 2011. p. 2.

<sup>5</sup> [http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow\\_history.html](http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow_history.html)

## 2. Grondrechten voor de Amsterdamse taximarkt

Amsterdam is niet de enige wereldstad met een taximarkt. Overal ter wereld kampen steden met dezelfde uitdagingen. D66 wil dat Amsterdam leert van de best practices overzee in strijd voor betere service voor taxipassagiers. De Bill of Rights, uitgevonden in Toronto, Canada is daar een goed voorbeeld van.



Afbeelding 1: voorbeelden grondrechten Vancouver, New York en Toronto.

Als je aan de overkant van de Atlantische Oceaan in een taxi stapt weet je waar je aan toe bent als consument. Steden als New York, Vancouver en Toronto hebben 'grondrechten' vastgesteld waar je als taxipassagier op kan rekenen.

Het idee van D66 is om groepsvorming te koppelen aan kwaliteitseisen gericht op de dienstverlening. Om de kennisachterstand van de taxipassagier in een oogopslag te laten verdwijnen is het van belang dat de (grond)rechten van de taxipassagiers duidelijk zichtbaar in de taxi aanwezig is.

De grootste stad van Canada, Toronto (2,6 miljoen inwoners) heeft al aan het einde van de jaren negentig een zogeheten *Bill of Rights* geïntroduceerd voor de taximarkt. Vancouver (600.000 inwoners) is als speelstad voor de Olympische Winterspelen 2010 in 2007 een programma gestart om de taximarkt tot wereldklasse te verbeteren. Onderdeel van het programma was een *Bill of Rights*. In New York (8,3 miljoen inwoners) rijden sinds 2008 taxi's rond met de *Bill of Rights* op de achterkant van de bijrijdersstoel.

*De oorspronkelijke tien vastgestelde rechten voor taxipassagiers in New York zijn inmiddels uitgebreid naar 16 regels, waar taxichauffeurs zich aan moeten houden. In 2010 werd regel zestien, de verplichting tot het elektronisch betalen van tolgelden, toegevoegd. Taxipassagiers hoeven zo niet langer te wachten op een extra handeling op tolwegen in de staat New York.*

## 2.1 De tien grondrechten voor Amsterdam

**U heeft recht op / You have the right to:**

- 1. Een taxirit naar iedere bestemming binnen de gemeente Amsterdam / A ride to any destination within the municipality of Amsterdam;**
- 2. Een taxichauffeur die zich aan de verkeersregels houdt / A driver who obeys all traffic laws;**
- 3. Een chauffeur die de Nederlandse en Engelse taal beheerst / A driver who speaks English and Dutch;**
- 4. De kortste of snelste route, of een route naar voorkeur / Direct or fastest route or one of your choice;**
- 5. Uw taxirit met pinpas en creditcard te betalen / Paying your ride with switch card and creditcard;**
- 6. Een schone taxi, zowel van binnen als buiten / A clean taxi, interior and exterior;**
- 7. Een lawaai vrije taxi / A noise free trip;**
- 8. Airconditioning of verwarming op verzoek / Air conditioning or heat on request;**
- 9. Het meenemen van een geleidehond / Be accompanied by a service animal;**
- 10. Het weigeren van fooi bij slechte service / Decline to tip for poor service.**

Een taxipassagier heeft het recht om naar iedere bestemming binnen de gemeentegrenzen van Amsterdam te worden gebracht. Er worden geen ritten geweigerd op basis van etendescriteria.

Amsterdam kent 178 verschillende nationaliteiten en jaarlijks bezoeken vele miljoenen toeristen de stad. Van taxichauffeurs mag worden verwacht worden dat zij het basis Engels en Nederlands beheersen.

Als service naar de taxipassagier en voor de veiligheid van de taxichauffeur.

Niet de radio op 10, onnodig taxioneren of handsteek betalen van de chauffeur.

Volgens de wet moeten geleidehonden altijd worden meegenomen door taxis.

Afbeelding 2: voorbeeld grondrechten voor Amsterdamse taxipassagiers

### 3. Commissie voor de Taxiklachten Amsterdam

New York dient vaak als het voorbeeld hoe goede service op de taximarkt er uit zou moeten zien. Herkenbare taxi's, goed opgeleide taxichauffeurs, een daklicht waaraan je kan zien of de taxi vrij is of niet, zichtbaar een lijst in de taxi waar de rechten van de taxipassagier opstaan, een centraal telefoonnummer voor klachten (311). Daarbij zijn taxi's in New York gemiddeld drie jaar oud. Het New Yorkse taximodel is daarbij al 75 jaar in ontwikkeling.

Burgemeester La Guardia tekende in 1937 de Haase Act. Regulering van het aantal *medallion licenses*, licenties voor taxichauffeurs, creëerde rust op een overspannen aanbodmarkt en op straat <sup>6</sup>

Sinds 1971 is *Taxi and Limousine Commission* (TLC) verantwoordelijk voor de staat van de taximarkt in New York. Misdragingen van taxichauffeurs; te hoge ritprijzen, oude en versleten taxi's, onbeschofte behandeling van passagiers en het weigeren van korte ritten moesten door de TLC worden aangepakt.

De TLC stelde in 2008 de *taxicab passengers bill of rights* in. De rechten van taxipassagiers moeten lees- en zichtbaar in taxi's aanwezig zijn. Het telefoonnummer 311 is speciaal voor het registreren van klachten van taxipassagiers in het leven geroepen.

#### 3.1 Klachtenregistratie

Met de nieuwe taxiwet wordt de registratie van klachten veel belangrijker. De gemeente kan door de wet eindelijk weer zelf kwaliteitseisen stellen aan taxi's en de vergunning (Amsterdamse Taxipas) intrekken van chauffeurs die over de schreef gaan.

Sinds 1 maart 2011 bestaat er het Landelijke Klachtenmeldpunt voor Taxi's (KMT). Het KMT is een samenwerkingsverband van de reizigersorganisatie ROVER, de branchevereniging Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) en het ministerie van Infrastructuur en Milieu. <sup>7</sup>

Klachten over taxi's die bij de gemeente Amsterdam worden ingediend werden voor 2011 niet geregistreerd. Klachten die sinds maart 2011 binnenkomen worden doorgeleid naar het landelijke KMT. In de afgelopen vier maanden zijn bij het KMT maandelijks 60 klachten over Amsterdamse taxi's gemeld.

Voor de oprichting van het KMT was het alleen mogelijk om een digitaal klachtenformulier in te vullen. Bij het KMT kan ook telefonisch een klacht worden ingediend. D66 wil dat het systeem van klachtenregistratie wordt uitgebreid met een

---

<sup>6</sup> [http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow\\_history\\_regulationandprosperity.html](http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow_history_regulationandprosperity.html)

<sup>7</sup> [www.taxiklacht.nl](http://www.taxiklacht.nl)

sms-mogelijkheid en een applicatie voor de smartphone. Simpel per sms het taxinummer en de TTO doorgeven met een korte omschrijving van de klacht moet voldoende zijn. Voor het beoordelen van taxiritjes in Amsterdam per smartphone-applicatie bestaan al particuliere initiatieven.<sup>8</sup> D66 wil het beoordelen van de taxibranche per smartphone onderdeel van de klachtenregistratie maken.

Naast het landelijke klachtenmeldpunt is het een wettelijke verplichting dat elk taxibedrijf een klachtenregeling moet hebben en aangesloten is bij een geschillencommissie. Klachten die bij taxibedrijven worden gemeld zijn nu niet inzichtelijk voor de gemeente Amsterdam. Ook blijkt dat taxichauffeurs lang niet altijd zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Deze overtreding van de regels wordt echter nog niet bestraft met het intrekken van de chauffeurspas.<sup>9</sup>

De taxibranche ziet zelf in het gebrek aan anonimiteit van de klager een probleem voor de klachtenregistratie. Naw-gegevens van klagers komen via de klachtenregistratie bij de taxichauffeur terecht waarover geklaagd is. Dit systeem moet met de komst van de nieuwe taxiwet en het centrale landelijke klachtenmeldpunt wat D66 betreft veranderen. Er bestaat volgens Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) wel de mogelijkheid om anoniem je klacht in te dienen. Toch worden weinig anonieme klachten gemeld.

In de hoofdlijnennotitie taxiplan Amsterdam 2011 wordt aangekondigd dat Amsterdam alle klachten over de toegelaten taxi's binnen de gemeente gaat verzamelen.<sup>10</sup> De Gemeente Amsterdam heeft zich ook als eerste gemeente van Nederland gemeld bij het KMT om de landelijke gegevens te ontvangen. Klachten die bij TTO's worden gemeld moeten door de gemeente worden verzameld. D66 wil dat hiertoe een Commissie voor de Taxiklachten Amsterdam wordt opgericht.

Dit is in lijn met een aanbeveling van de landelijke taskforce: "Bovenop de interne klachtenprocedures zal er een onafhankelijke beroepsmogelijkheid en geschillencommissie moeten bestaan, voor het geval de consument ontevreden is met de afhandeling van zijn klacht. Invoering van een systeem van tuchtrecht, waarin vertegenwoordigers van de rechtelijke macht, de taxibranche en consumentenorganisaties zitting hebben, is een interessante optie om het zelfreinigend vermogen van de branche verder te versterken en de sector ook instrumenten te geven zelfreinigend en corrigerend op te treden. De chauffeur onderwerpt zich aan dit systeem bij aanvaarding van zijn chauffeurspas."<sup>11</sup>

De Commissie voor de Taxiklachten Amsterdam wordt net als de TLC in New York de autoriteit op het gebied van de taximarkt. De taxibranche zelf geeft aan dat het risico op het kwijtraken van de vergunning (Amsterdamse Taxipas) de belangrijkste motivatie is om de regels te volgen.

---

<sup>8</sup> <http://www.at5.nl/artikelen/65256/app-moet-einde-maken-aan-taxi-ellende> (10-07-2011).

<sup>9</sup> Gemeente Amsterdam, *Hoofdlijnen Taxiplan Amsterdam*, 2011. p.2.

<sup>10</sup> Gemeente Amsterdam, *Hoofdlijnen Taxiplan Amsterdam*, 2011. p.7.

<sup>11</sup> Taskforce toekomstvisie taxi, *Toekomst voor de taxi* (Amsterdam juni 2008). p.viii.

### 3.2 Mystery Guests voor handhaving

Signalen van het klachtenmeldpunt of van klachten bij TTO's over bepaalde taxichauffeurs kunnen worden aangevuld door onopvallende inspectierondjes van zogeheten mystery guests.

Toeristen en bezoekers in Amsterdam worden bij het Centraal Station ook deze zomer weer welkom geheten door speciale 'Welcome Teams' die bestaan uit studenten toerisme, gepensioneerden en vrijwilligers met een hart voor de stad. Zij wijzen nu de toeristen de weg. De Amsterdamse taxibranche zou heel goed door dezelfde mensen met verstand en gevoel voor service kunnen worden beoordeeld.

Volgens D66 is het belangrijk mystery guests uit alle leeftijdsgroepen in te zetten. Anders weten chauffeurs dat ze alleen gecontroleerd kunnen worden door bijvoorbeeld studenten, een qua kenmerken vrij afgebakende groep. Uiteraard hoeven het niet vrijwilligers te zijn, maar het *mystery guests* is ook geen 'baan'. De mystery guests zouden als controlemiddel van de Amsterdamse Taxi Commissie moeten fungeren.

### 3.3 Controle taxistandplaats

*"Het is op deze zaterdagavond, zoals vaker, een rommelige situatie op de taxistandplaats bij het Centraal Station. Een jongeman met reiskoffer, vooraan in de rij, dreunt heen en weer. Een chauffeur weigert hem mee te nemen. Te korte rit, vindt hij. "En nu verdomme doorlopen allemaal," roept de ordehandhaver, gekleed in geel hesje, plotseling. Hij richt zich niet op de gehaaste en voordringende nachtvinders. Zijn bevel is evenmin bedoeld voor sjoemelende chauffeurs. Nee, het zijn de braveriken in de wachtrij die het moeten ontgelden."*

Het Parool, 20 mei 2011

Controle op drukke standplaatsen zal ook in de toekomst onderdeel moeten blijven van het taxibeleid. Hier moet worden gedacht aan de wisselende inzet van BOA's en de zogeheten gastheren. De huidige situatie waarbij taxichauffeurs de aanwijzingen van ordehandhavers bewust negeren en de handhavers passief of ongewenst gedrag vertonen moet met de komst van de TTO's verdwijnen. Mystery guests moeten naast controle van taxichauffeurs ook de toezichthouders op de standplaats controleren.

Bij de aanleg van nieuwe taxistandplaatsen moet de fysieke inrichting bijdragen aan de serviceverlening aan de taxipassagier. Naast bijvoorbeeld het Parijse treinstation Gare du Nord heeft de gemeente een duidelijke taxistandplaats aangelegd met het principe voor zowel taxi's als taxipassagiers *first in first out*. Een zelfde soort principe zou moeten worden ingezet bij de nieuwe taxistandplaats achter het Centraal Station.



Afbeelding 3 : Gare du Nord, Parijs. Augustus 2011

#### 4. Daklicht voor herkenbaarheid

Voor een betere dienstverlening naar de taxipassagier en het signaleren van de 'rotte appels' tussen de straattaxichauffeurs moeten in Amsterdam taxi's duidelijk herkenbaar zijn.

De gemeente gaat met de komst van de TTO's het daklicht op de straattaxi's verplichten. Het logo van de TTO en een uniek taxinummer, wat eventueel gekoppeld wordt aan een individuele chauffeur, moeten duidelijk zichtbaar aanwezig zijn op het daklicht. D66 wil volgens het internationaal gebruikelijke '*licht aan - taxi vrij en licht uit - taxi bezet*' de toegankelijkheid en de service op de taximarkt vergroten.

Met toezicht via groepsverplichting (TTO-vorming) verlegt Amsterdam de focus van handhaving van alleen de taxistandplaatsen naar het hele gemeentelijke grondgebied. Als een taxichauffeur zich slecht gedraagt riskeert hij de kans (reputatie)schade toe te brengen aan het concern waarbij hij is aangesloten. Er ontstaat een situatie waarbij er veel belangen ontstaan bij goed gedrag van taxichauffeurs. Dit systeem is ook in lijn met de aanbevelingen van de landelijke 'taskforce toekomstvisie taskforce'.<sup>12</sup>

Net als in andere wereldsteden moet het in Amsterdam ook normaal worden om naast de taxistandplaats op straat een taxi aan te houden. Stopverboden voor taxi's in de Amsterdamse binnenstad kunnen wat D66 betreft op veel plaatsen worden opgeheven. De hinder op de weg bij het in- en uitstappen van taxipassagiers is in de binnenstad beperkt.<sup>13</sup>

Bij het vergroten van de herkenbaarheid van straattaxi's in Amsterdam kan wat D66 betreft ook gedacht worden aan het kiezen voor een karakteristiek model. In Londen zijn de *black cabs* een fenomeen en in New York wordt in de toekomst gekozen voor een vaste type taxi's. Een andere mogelijkheid is het introduceren van een karakteristieke kleur voor de Amsterdamse taxi, net zoals de yellow cab in New York en de ecru kleurige taxi's in Berlijn. Dit soort eisen kunnen op termijn aan de kwaliteitseisen voor TTO's worden toegevoegd.

---

<sup>12</sup> Taskforce toekomstvisie taxi, *Toekomst voor de taxi* (Amsterdam juni 2008). p.23.

<sup>13</sup> <http://www.iamsterdam.com/nl/visiting/praktischeinformatie/vervoer/taxi>

## Besluiten

1. Amsterdam voert grondrechten voor taxipassagiers in. Deze rechten worden zichtbaar in toegelaten taxi's in Amsterdam. Daarbij moet het landelijke klachtenmeldpunt vermeld staan voor het melden van klachten. De rechten worden vermeld in Engels en Nederlands.
2. Amsterdam pleit voor de mogelijkheid om per sms en applicatie voor de smartphone klachten te melden bij het KMT.
3. Amsterdam installeert een Commissie voor de Taxiklachten om klachten over de Amsterdamse TTO's af te handelen.
4. Amsterdamse taxi's krijgen een daklicht waaraan duidelijk te zien is of de taxi vrij is of niet.
5. Amsterdam licht de huidige stopverboden voor taxi's door. Zoveel mogelijk stopverboden voor taxi's in de binnenstad van Amsterdam worden opgeheven.

Bovenstaande voorstellen zijn grotendeels kostenneutraal, doordat Amsterdam deze voorwaarden stelt aan aanvragers van een TTO-vergunning. Voor de kostenkant van de gemeente wordt financiële dekking gevonden in het door gemeente voorgestelde toezichtfonds, waaraan groepen moeten bijdragen om de kosten (handhavingsbijdrage) van het toezicht te dekken.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Gemeente Amsterdam, *Hoofdlijnen Taxiplan Amsterdam*, 2011. p.6.

## Referenties

Gemeente Amsterdam

*Hoofdlijnen Taxiplan Amsterdam, 2011.*

NRC Handelsblad

*Neemt u wel eens een taxi in Amsterdam? 6 juli 2009.*

Parool

*Ik zeg: opzouten hier! 20 mei 2011.*

Taskforce toekomstvisie taxi

*Toekomst voor de taxi. Amsterdam juni 2008.*

Websites (allen bezocht op 05-10-2011)

- [www.iamsterdam.com](http://www.iamsterdam.com)  
(<http://www.iamsterdam.com/nl/visiting/praktischeinformatie/vervoer/taxi>)
- [www.at5.nl](http://www.at5.nl)  
(<http://www.at5.nl/artikelen/65256/app-moet-einde-maken-aan-taxi-ellende>)
- [www.taxiklucht.nl](http://www.taxiklucht.nl)
- [www.nyc.gov](http://www.nyc.gov)  
[http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow\\_history\\_regulationandprosperity.html](http://www.nyc.gov/html/media/totweb/taxioftomorrow_history_regulationandprosperity.html)
- [www.skrt-rotterdam.nl](http://www.skrt-rotterdam.nl)  
<http://www.skrt-rotterdam.nl/actueel/nieuws/3/ook-eerste-kamer-stemt-in-met-wijziging-wp-2000.html>

D66 heeft bij de totstandkoming van het voorstel gesproken met de volgende organisaties:

- Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV)
- Branchevereniging taxi Amsterdam (APK)
- Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (DIVV)
- Reizigersvereniging Rover
- Amsterdam Toerisme & Congres Bureau (ATCB) en
- verschillende taxichauffeurs en taxipassagiers.