



# Evaluatie taxibeleid Gemeente Eindhoven

December 2020

# Evaluatie taxibeleid gemeente Eindhoven

**Markteffect B.V.**

Schimmelt 46  
5611ZX Eindhoven  
040 239 22 90

**Stein van Klaveren**

Onderzoeksspecialist  
s.vanklaveren@markteffect.nl

**Hans de Jong**

Research consultant  
h.dejong@markteffect.nl



# Management samenvatting

	Taxigebruikers	Taxichauffeurs	TTO-bestuurders en SEK
Algemene tevredenheid	Rapportcijfer 7,4 Gemiddeld beoordeling kwaliteitsaspecten: 55% goed of uitstekend	Meerderheid negatief, kwaliteit niet verbeterd Kleine groep rotte appels verpest het voor de rest	TTO-beleid had opstartproblemen, maar heeft wel gezorgd voor meer transparantie en inspraak vanuit de branche Meerderheid negatief Wisselende mening over verbetering kwaliteit Kleine groep rotte appels zijn 'korte termijn denkers'
Dienstverlening	Gemiddelde beoordeling kwaliteitsaspecten: 46%	Weigeren van ritten, vragen van een te hoge prijs, rijstijl	
Gedrag chauffeurs	Gemiddelde beoordeling kwaliteitsaspecten: 60%	Kledingstijl, taalvaardigheid gedragsregels (protocollen) niet concreet genoeg	
Taxi	Gemiddelde beoordeling kwaliteitsaspecten: 63%	Oudere auto's, deuken, roken in de auto	
Standplaatsen	Gemiddelde beoordeling kwaliteitsaspecten: 46%	Meerderheid voldoende. Rest klaagt over rommel, capaciteitsproblemen en voorzieningen (toilet etc.)	
Herkenbaarheid	Meerderheid (58%) niet mee bekend	Klant interesseert het niet, niet verbeterd	Klant interesseert het niet, niet verbeterd Behoeft aan meer informatieverstrekking
Ritweigeringen	15% heeft wel eens een ritweigering meegemaakt	Gebeurt nog steeds, niets veranderd. Vaak worden geweigerd	dezelfde ritten of bestemmingen die
Incidenten	28% heeft wel eens een negatieve ervaring gehad	Mogelijke zwijgcultuur door intimiderend gedrag	-
Handhaving	38% is het eens met de stelling over handhaving. 47% is neutraal, 14% is het oneens	Onvoldoende handhaving, handhaving niet effectief ingezet. Meer inzetten in de weekenden en avonden	Onvoldoende handhaving, handhaving niet effectief ingezet. Rapportages van boa's en serviceteams zijn niet concreet genoeg Geen onderscheid in boa's en serviceteams
Kenmerken TTO's	-	-	Onderling veel verschillen in kwaliteitsperceptie Beleid niet waterdicht, rotte appels kunnen makkelijk ontsnappen
Illegaal taxivervoer	-	Gebeurt nog steeds, met name bij Eindhoven Airport en rond Stratumseind Meerderheid denkt dat het gelijk is gebleven of is toegenomen.	Gebeurt nog steeds, met name bij Eindhoven Airport en rond Stratumseind Meerderheid denkt dat het gelijk is gebleven of is toegenomen. Moeilijk te bestrijden
Klachten	4% heeft wel eens een klacht ingediend	Klachten van klanten krijgen chauffeurs zelden. Klachten zijn vaak ongegrond, waardoor chauffeurs zelf ook geen moeite meer nemen om klachten in te dienen	Naar eigen zeggen worden klachten altijd opgepakt en behandeld Valse klachten Meeste TTO's hebben geen centrale

Aantal actieve taxi's	11% is het eens met de stelling over vermindering 54% is neutraal, 36% is het oneens	Alle respondenten die we spraken geven aan dat er teveel taxi's actief zijn in Eindhoven	Alle respondenten die we spraken geven aan dat er teveel taxi's actief zijn in Eindhoven Aantal actieve chauffeurs mogelijk wel minder door 'slapende chauffeurs'
Opleiding	-	-	Toelatingsexamen te makkelijk
Prioriteiten taxibranche	-	-	Taxibranche lijkt te weinig prioriteit te krijgen bij de gemeente Gemeente heeft vaak gezegd dat er geen budget is
Rol van de SEK	-	Taxichauffeurs lijken geen verschil te zien in de SEK en de gemeente	TTO's zien de SEK graag een grotere rol spelen
Ideeën en innovaties	-	-	Veel ideeën vanuit de branche. Met name op het gebied van technologie
Samenwerking	-	-	Collectieve vergaderingen beter geworden, men is het vaker met elkaar eens
Verbeterpunten gemeente	Algemene verbeterpunten: - Berekening en hoogte ritprijs - Representativiteit - Netheid standplaatsen	Meer handhaven Passen op naam Beperking aantal actieve taxi's Verbeteren standplaatsen Informatieverstrekking naar de klant Meer samenwerken	Effectiever handhaven Passen op naam Protocollen aanscherpen Gelijk speelveld creëren  Informatieverstrekking naar de klant Meer samenwerken
Verbeterpunten TTO		Strenger optreden Klachten afhandelen	Strenger optreden naar chauffeurs, eventueel door kwaliteit-verbetersysteem

# Inhoud

Management samenvatting.....	3
Onderzoeks-verantwoording.....	7
Achtergrond.....	7
Doelgroepen.....	7
Onderwerpen.....	7
Onderzoeksopzet.....	8
1. Taxi-gebruikers.....	10
1.1 Beoordeling kwaliteit.....	10
Algemene tevredenheid.....	10
Dienstverlening.....	11
Chauffeurs.....	12
Standplaatsen.....	13
Samenvatting.....	14
1.2 Zelfregulering.....	15
Verbeterpunten.....	18
1.4 Conclusies.....	20
2. Taxi-chauffeurs.....	22
2.1 Beoordeling kwaliteit.....	22
Algemene tevredenheid.....	22
Gedrag chauffeurs.....	23
Standplaatsen.....	25
Herkenbaarheid.....	27
2.2 Zelfregulering.....	28
Ritweigeringen.....	28
Incidenten.....	29
Handhaving.....	29
Illegaal taxivervoer.....	31
Klachten.....	31
Aantal actieve taxi's.....	32

2.3 Verbeterpunten.....	33
Gemeente .....	33
TTO.....	34
2.4 Conclusies .....	35
3. TTO & SEK.....	38
3.1 Beoordeling kwaliteit .....	38
Algemene tevredenheid .....	38
Chauffeurs.....	39
Gedragsregels .....	40
Herkenbaarheid .....	41
3.2 Zelfregulering.....	42
Handhaving.....	42
Kenmerken TTO's.....	43
Klachten .....	44
Illegaal taxivervoer .....	44
Aantal actieve taxi's .....	45
Opleiding.....	45
Prioriteiten taxibranche .....	46
Rol van de SEK .....	47
Ideeën en innovaties.....	48
Samenwerking .....	49
3.3 Verbeterpunten.....	49
Gemeente .....	49
TTO.....	51
3.4 Conclusies .....	52
Bijlagen .....	56
Bijlage 1 - Achtergrondkenmerken taxigebruikers .....	56



# Onderzoeks- verantwoording

## Achtergrond

Eind 2017 heeft de gemeente Eindhoven nieuw taxibeleid vastgesteld voor de zogenaamde opstapmarkt. Met het invoeren van dit beleid werd beoogd de kwaliteit en het imago van het taxivervoer in Eindhoven te verbeteren. Concreet betekent dit een kwaliteitsverhoging op het gebied van dienstverlening (klantvriendelijkheid, veiligheid, eerlijke ritprijs) en meer herkenbaarheid van de taxi-organisaties. In dit beleid is ervoor gekozen om de bewaking van de kwaliteit zoveel mogelijk bij de zogenaamde Toegelaten Taxi Organisaties (hierna TTO's) te leggen, in samenwerking met de lokale koepelorganisatie Stichting Eindhovense Kwaliteitstaxi (hierna SEK).

Een aantal jaar later is het wenselijk om terug te kijken op het ingevoerde taxibeleid. Is de kwaliteit van het taxibeleid de afgelopen jaren verbeterd? Hoe hebben de diverse betrokkenen dit taxibeleid ervaren? Is er ruimte tot verbetering en zo ja, in welke onderdelen? Om die reden heeft de gemeente Eindhoven aan Markteffect gevraagd om het taxibeleid bij diverse stakeholders te evalueren. Het doel van dit onderzoek is om diepgaand inzicht te verkrijgen in de beoordeling van het taxibeleid van de gemeente Eindhoven onder diverse betrokkenen.

## Doelgroepen

Om een compleet beeld van de markt te krijgen, is gekozen om meerdere doelgroepen mee te nemen in de evaluatie. Voor dit onderzoek zijn de volgende doelgroepen geformuleerd:

- **Taxigebruikers:** Inwoners van de regio Eindhoven die gebruik hebben gemaakt van taxidiensten binnen de gemeente Eindhoven.
- **Taxichauffeurs:** chauffeurs van aangesloten TTO's
- **TTO's:** bestuurders van de Toegelaten Taxi Organisaties (TTO's)
- **SEK:** Lokale koepelorganisatie Stichting Eindhovense Kwaliteitstaxi (SEK)

## Onderwerpen

Zoals reeds vermeld heeft de gemeente Eindhoven voorafgaand aan het onderzoek een aantal KPI's geformuleerd waaraan het TTO-beleid getoetst kan worden:

### Beoordeling kwaliteit

- Veiligheid
- Betrouwbaarheid

Herkenbaarheid

### Beoordeling zelfregulering

Ritweigeringen

Illegaal taxivervoer

Toezicht & handhaving

Klachten

### Verbeterpunten

Gemeente

TTO

## Onderzoekopzet

In dit onderzoek is per doelgroep gekeken naar een passende onderzoeksmethode, waardoor er gebruik gemaakt is van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. Om taxigebruikers te benaderen is gebruik gemaakt van een online panel. Voor de taxichauffeurs is gekozen voor korte telefonische interviews en onder bestuurders van de TTO's en SEK is gebruik gemaakt van (digitale) diepte-interviews.

### Kwantitatief – Online panel

Via het Markteffect consumentenpanel is een digitale vragenlijst uitgezet onder inwoners van de metropoolregio Eindhoven, zoals weergegeven in de figuur hieronder.



In totaal hebben 106 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld, waardoor er (gezien de populatie) betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan. Panelleden zijn vooraf gescreend op taxigebruik binnen de opstapmarkt. De vragenlijst is ingezet om een beeld te krijgen van beleving, beoordeling en mogelijke verbeterpunten onder de



taxigebruikers. Daarbij richt de vragenlijst zich op de klantzijde: hoe hebben klanten de kwaliteit in de taxibranche de afgelopen jaren ervaren?

### **Kwalitatief – interviews**

Dit zijn 1 op 1 interviews van gemiddeld 30 minuten waarbij een interviewer van Markteffect in gesprek gaat met leden van de gewenste doelgroep. Op die manier kan gedetailleerde informatie worden verkregen over de mening en houding van de doelgroep. In totaal zijn 9 van de 12 diepte-interviews afgenomen onder bestuurders van de TTO's en SEK. Daarbij zijn nog eens 20 telefonische interviews afgenomen met taxichauffeurs van deze TTO's. De interviews zijn met toestemming opgenomen en anoniem verwerkt om de objectiviteit te waarborgen. Tijdens het afnemen van de interviews is inhoudelijke verzadiging opgetreden: naarmate het aantal interviews toenam is geen nieuwe informatie meer verkregen. Daarmee richten de interviews zich op de aanbodzijde: hoe hebben de diverse betrokken partijen de kwaliteit in de taxibranche de afgelopen jaren ervaren?



### **Over de taxibranche**

De taximarkt in algemene zin kan worden opgedeeld in twee vormen, namelijk de bestelmarkt en de opstapmarkt.

**Bestelmarkt:** in deze vorm bestelt een klant een taxi telefonisch of via een app.

**Opstapmarkt:** in deze vorm stapt een klant in een taxi bij een taxistandplaats.

In september 2017 is in Eindhoven een nieuw beleid ingevoerd, met als doel de kwaliteit van het taxivervoer op de **opstapmarkt** te verbeteren. Bij de invoering van dit beleid is de markt opgedeeld in zogenaamde Toegelaten Taxi Organisaties (TTO's), waar individuele taxichauffeurs als ZZP'er of in loondienst zich verplicht bij moeten aansluiten. Hierdoor heeft iedere taxi-organisatie een eigen daklichtnummer, waardoor handhavingsinstanties kunnen nagaan met welke chauffeur ze te maken hebben. Per 1 januari 2020 is het taxibeleid aangepast, waarbij mogelijkheden omtrent bestuursrechtelijke handhaving zijn uitgebreid.

In Eindhoven zijn momenteel 11 TTO's operationeel, met circa 275 chauffeurs. Iedere TTO wordt geleid door een of meerdere bestuurders. De Stichting Eindhovense Kwaliteitstaxi (SEK) fungeert als tussenpersoon bij het contact tussen de gemeente en de TTO's.

# 1. Taxi-gebruikers

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het panelonderzoek besproken, waarbij wordt ingegaan op de beoordeling van de kwaliteit door taxigebruikers en eventuele negatieve ervaringen die gebruikers hebben gehad. De data is gekruist op diverse achtergrondkenmerken, deze zijn terug te vinden in bijlage 1.

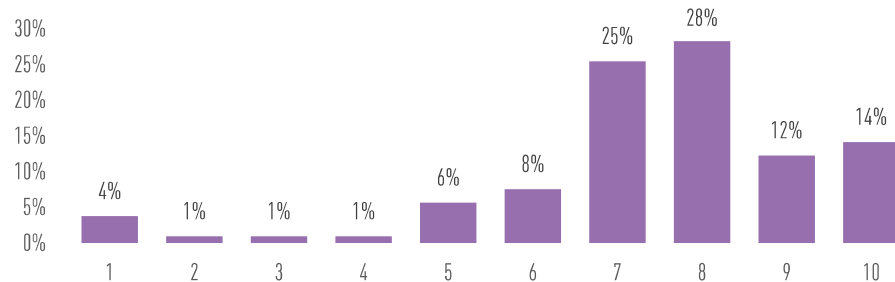
## 1.1 Beoordeling kwaliteit

### Algemene tevredenheid

In de figuur hieronder is het rapportcijfer weergegeven dat taxigebruikers toekennen aan hun laatste taxirit vanuit Eindhoven (alleen opstapmarkt). Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 7,4. Ruim 8 op de 10 taxigebruikers geven een voldoende aan hun taxirit, slechts 13% geeft als cijfer een 5 of lager.

Figuur 1.1.1 In hoeverre ben je tevreden over deze rit op een schaal van 1 tot 10?

Basis: alle respondenten



Gemiddelde

7,4

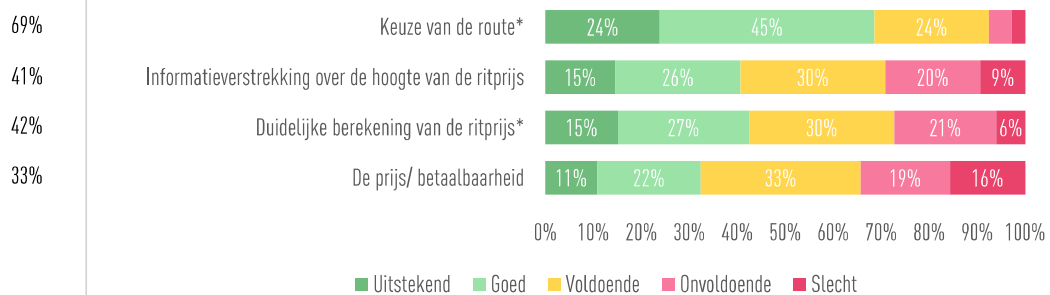
Frequente taxigebruikers (eens in de 3 maanden of vaker) geven een significant lager rapportcijfer (7,0) ten opzichte van taxigebruikers die gemiddeld minder vaak een taxi nemen (7,7). Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen het rapportcijfer en achtergrondkenmerken zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en inkomen.

## Dienstverlening

Aan taxigebruikers zijn een aantal kwaliteitsaspecten voorgelegd m.b.t. de KPI's die de gemeente Eindhoven geformuleerd heeft in het kader van kwaliteit in de taxibranche. In de figuur hieronder wordt de beoordeling van de dienstverlening weergegeven. De keuze van de route wordt het hoogst beoordeeld: twee derde (69%) van de taxigebruikers beoordeelt dit aspect met goed of uitstekend (top-2 box score). Ongeveer 4 op de 10 taxigebruikers beoordeelt de informatieverstrekking en berekening van de ritprijs positief. Ruim een kwart van de gebruikers beoordeelt deze aspecten onvoldoende (respectievelijk 29% en 27%). De prijs/ betaalbaarheid wordt het laagst beoordeeld: slechts 1 op de 3 taxigebruikers geeft een score van goed of uitstekend.

**Figuur 1.1.2 Hoe beoordeel je de dienstverlening op de onderstaande onderdelen?**

Basis: alle respondenten



### Achtergrondkenmerken

Taxigebruikers van buiten Eindhoven beoordelen de keuze van de route significant hoger (47%) ten opzichte van gebruikers die in de gemeente Eindhoven wonen (34%). Gebruikers die op Eindhoven Centraal Station zijn ingestapt, beoordelen 'duidelijke berekening van de ritprijs' significant hoger (50%) ten opzichte van taxigebruikers die op een andere standplaats zijn ingestapt (28%).

### Tevredenheidsregressie

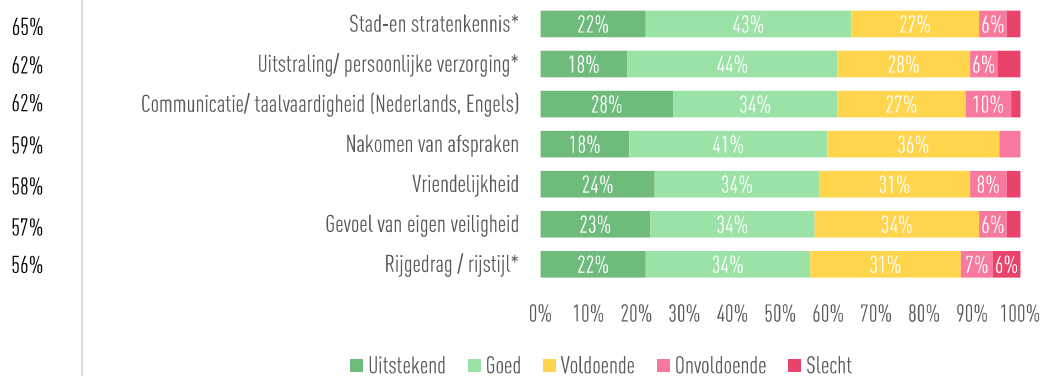
Op basis van een regressieanalyse is gekeken of er een verband is tussen de algemene tevredenheid (het rapportcijfer) en de beoordeling van de kwaliteitsaspecten. De keuze van de route en duidelijke berekening van de ritprijs hebben een significante correlatie met het rapportcijfer, deze zijn in de figuur weergegeven met \*. Naarmate deze aspecten hoger worden beoordeeld stijgt de algemene tevredenheid.

Naast de dienstverlening zijn ook een aantal aspecten uitgevraagd met betrekking tot de beoordeling van de taxichauffeur. In de figuur hieronder zijn de resultaten weergegeven. De verschillende kwaliteitsaspecten worden, in tegenstelling tot de dienstverlening, wat gelijkier beoordeeld. De stad-en stratenkennis, uitstraling en communicatie/ taalvaardigheid worden het hoogst beoordeeld (meer dan 60%). Het gevoel van veiligheid (57%) en de rijstijl van de chauffeur (56%) worden het minst hoog beoordeeld. Opvallend is ook dat vriendelijkheid (58%) relatief laag scoort ten opzichte van de overige aspecten.

## Chauffeurs

Figuur 1.1.3 Hoe beoordeel je de chauffeur op de onderstaande onderdelen?

Basis: alle respondenten



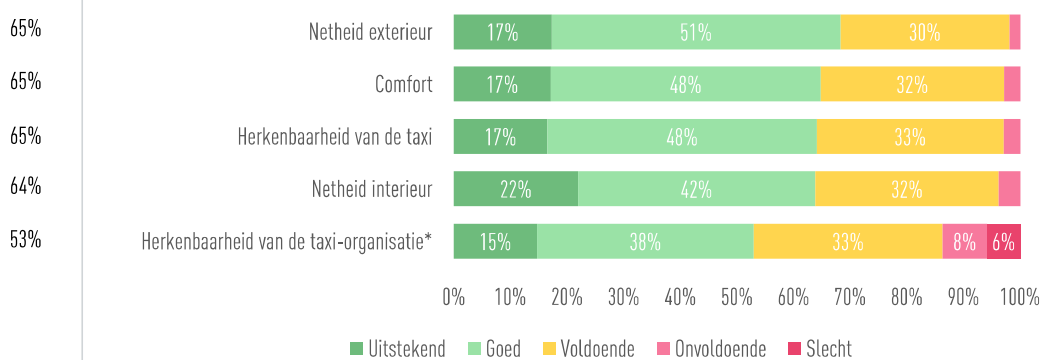
## Achtergrondkenmerken

Taxigebruikers die met meer dan één persoon zijn ingestapt, beoordelen de chauffeur significant hoger op uitstraling en communicatie (beide 69%) ten opzichte van taxigebruikers die alleen zijn ingestapt (beide 50%). Jongere taxigebruikers van 18 tot 35 jaar beoordelen de communicatie significant hoger (81%) ten opzichte van oudere taxigebruikers (tussen de 50% en 60%). De beoordeling van de stad-en stratenkennis, de uitstraling/ persoonlijke verzorging en het rijgedrag van de chauffeur hebben een significante correlatie met de algemene tevredenheid.

Ook de taxi zelf is beoordeeld door de taxigebruikers, weergegeven in de figuur hieronder. Evenals bij de taxichauffeur scoren de kwaliteitsaspecten wat dichterbij elkaar, met uitzondering van de herkenbaarheid van de taxi-organisatie (53%). De herkenbaarheid van de taxi zelf wordt wel hoger beoordeeld. Dit onderdeel scoort significant lager ten opzichte van de overige aspecten. De netheid exterieur van de taxi (65%) wordt het hoogst beoordeeld.

Figuur 1.1.4 Hoe beoordeel je de taxi op de onderstaande onderdelen?

Basis: alle respondenten



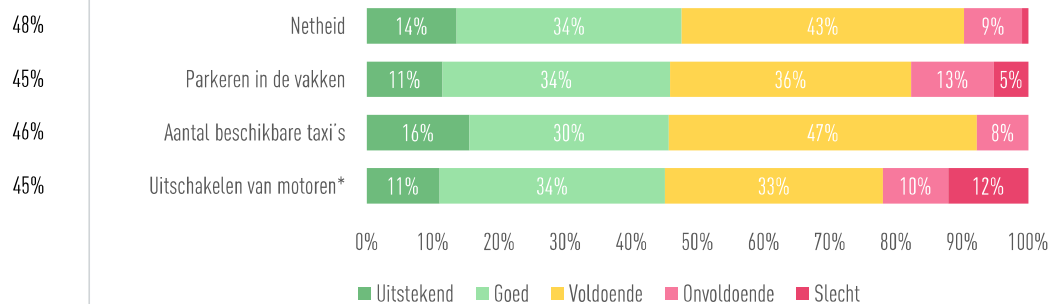
Taxigebruikers van buiten Eindhoven scoren significant hoger op de herkenbaarheid van de taxi-organisatie (65%) dan gebruikers woonachtig in Eindhoven (43%).

Tot slot is aan taxi-gebruikers gevraagd om de taxistandplaats te beoordelen. In de figuur hieronder valt op dat ook deze scores dicht bij elkaar liggen, maar wel significant lager zijn dan de gemiddelde scores van de chauffeur en de taxi. Iets minder dan de helft van de taxi-gebruikers beoordeelt de standplaatsen als goed of uitstekend.

### Standplaatsen

**Figuur 1.1.5 Hoe beoordeel je de standplaats op de onderstaande onderdelen?**

Basis: alle respondenten



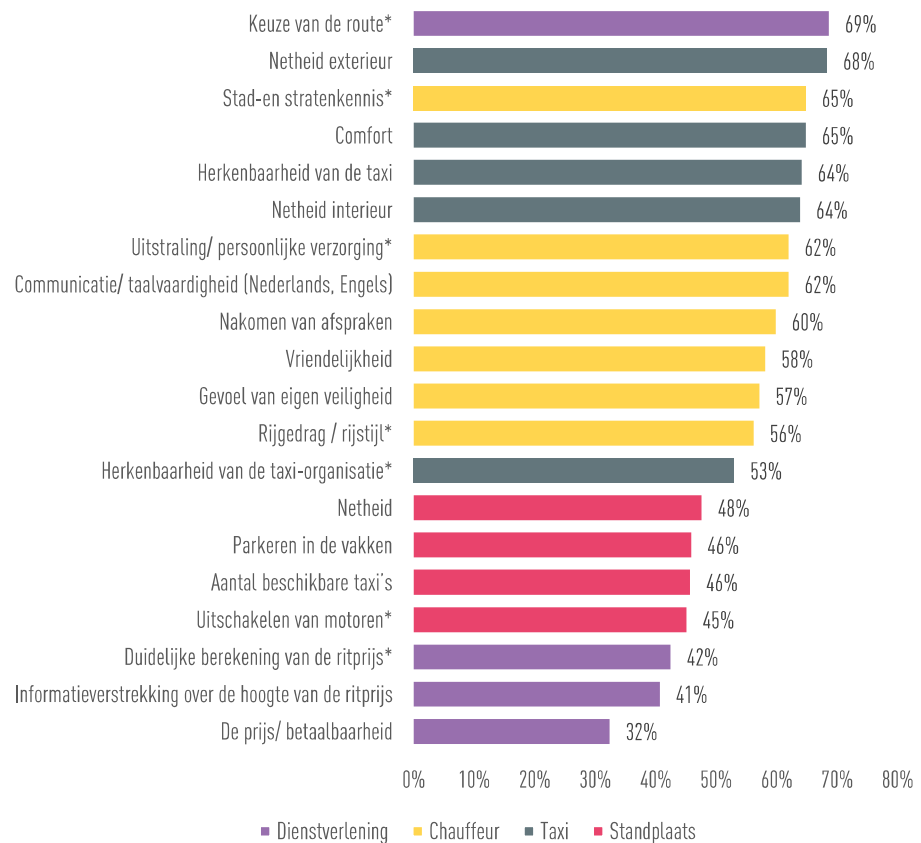
Er zijn geen significante verschillen gevonden op basis van achtergrondkenmerken en de beoordeling van de standplaats. Het uitschakelen van de motoren heeft een significante correlatie met de algemene tevredenheid.

De figuur op de volgende pagina toont de top-2 box score van eerdergenoemde kwaliteitsaspecten in één oogopslag. Gemiddeld worden de kwaliteitsaspecten door meer dan de helft (55%) van de taxigebruikers positief beoordeeld. Met name de aspecten van de chauffeur en de taxi worden hoog beoordeeld. De standplaats en dienstverlening worden het minst hoog beoordeeld: minder dan de helft van alle taxi-gebruikers geeft hier een hoge score (goed of uitstekend), met uitzondering van de keuze van de route.

## Samenvatting

Figuur 1.1.6 Samenvatting beoordeling kwaliteitsaspecten

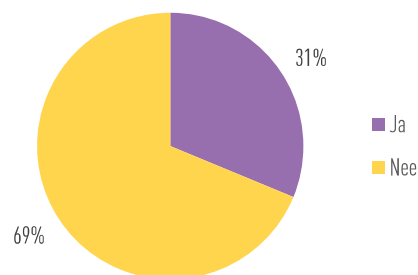
Basis: alle respondenten



Aan gebruikers is ook gevraagd of taxi-chauffeurs een ritbewijs hebben aangeboden. Van de respondenten die dit nog herinneren (76%) geeft tweederde aan (69%) dat dit niet is gebeurd. Aan taxi-gebruikers is ook gevraagd naar de herkenbaarheid van de taxi-organisatie. Bijna 6 op de 10 taxigebruikers (58%) heeft hier 'nee' op geantwoord.

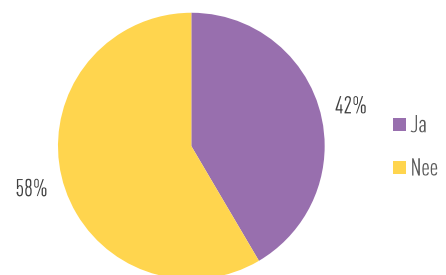
Heeft de taxichauffeur je na afloop van de rit een ritbewijs (bonnetje) aangeboden?

Basis: alle respondenten



Was je op de hoogte met welke taxi-organisatie je hebt gereden?

Basis: alle respondenten





### Achtergrondkenmerken

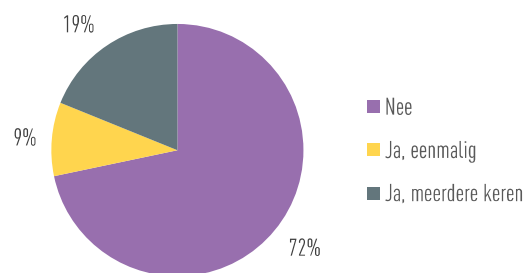
Gebruikers die een hoge beoordeling geven (8 of hoger) hebben vaker een ritbewijs aangeboden gekregen. Deze groep gebruikers was ook meer op de hoogte met welke taxi-organisatie zij gereden hebben.

## 1.2 Zelfregulering

Aan taxi-gebruikers is gevraagd of zij wel eens negatieve ervaringen hebben gehad met een taxi in Eindhoven. Onderstaande figuur toont aan dat bijna 3 op de 10 (28%) taxigebruikers wel eens een negatieve ervaring hebben gehad. Bijna 1 op de 5 taxigebruikers (19%) hebben meerdere negatieve ervaringen gehad.

**Figuur 1.2.1 Heb je wel eens één of meerdere negatieve ervaringen gehad met een taxi in Eindhoven?**

Basis: alle respondenten



Gebruikers die een hoge beoordeling geven (8 of hoger) hebben logischerwijs minder vaak een negatieve ervaring gehad (86%) dan taxigebruikers die een 7 of lager geven (54%).

Aan respondenten die een negatieve ervaring hebben gehad is gevraagd om een toelichting te geven. De tabel hieronder toont hiervan de resultaten. Met name ritweigerings, een te hoge ritprijs en het rijgedrag van de chauffeur worden als redenen genoemd voor een negatieve ervaring.

**Tabel 1.2.1 Toelichting negatieve ervaringen**

Basis: respondenten met een negatieve ervaring

De chauffeur nam niet de kortste route, de rit was duur

De chauffeur reed ver om en was niet op tijd

De taxi's bij het station rijden geen korte ritten. Anders eerste prijs vele malen hoger, want ze rijden zonder meter.

Ze laten je gewoon staan als de afstand niet ver genoeg is.

Zeggen dat de taxi meter kapot is en cash betaald wil worden. Zeggen dat ze al een rit hebben maar dat was niet en dan mij toch mee nemen.

I.v.m. een korte rit wilde de chauffeur niet rijden. Hij zegt dat ie dan bezet is.

Onvriendelijk, slechte kennis van straten, roekeloos rijgedrag.

Een aantal keer veel te veel moeten betalen en een taxichauffeur stonk heel erg.

Ik heb meer moeten betalen dan de afgesproken prijs.

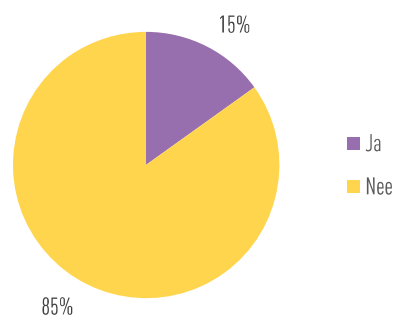
Veel te hard rijden met name 's nachts. Vanaf Eindhoven Airport heb ik €10 extra moeten betalen i.v.m. slagboom toeslag?

- Meer betaald dan de kostprijs.
- Slecht Nederlands praten, asociaal weggedrag en bellen tijdens het rijden.
- Omrijden, of geen straten kennis.
- Het rook te erg naar een luchtverfrisser in de taxi.
- De pinautomaat was stuk zodoende moesten we nog naar een pinautomaat om contant te betalen waardoor er een extra bedrag op de ritprijs kwam.
- Voornamelijk in de nachtelijk uren na het uitgaan.
- Ik moest per se de eerste taxi uit de rij pakken, terwijl die mensen heel onverschillig erbij stonden of graag een vrouw willen, maar die stond dan bijvoorbeeld als 3e in de rij.
- Veel te duur. We betaalden €40 per persoon, in een busje van Eindhoven naar Helmond met 7 man.
- Onfatsoenlijke chauffeur, nam een langere route en schold mij uit.
- Mijn rit werd geweigerd.
- De taxichauffeurs wilde me niet meenemen omdat de rit te kort is.
- De taxichauffeur reed als een dolle, het was 's nachts en negeerde daardoor elk rood stoplicht en reed ruim 120 km/uur door de stad/rondweg.
- Ik kreeg een te hoge prijs aangeboden (30% te hoog).

Ritweigering is een bekend probleem in Eindhoven, vandaar dat hier ook specifiek naar is gevraagd onder taxichauffeurs. In de figuur hieronder is te zien dat bijna 1 op de 6 taxigebruikers wel eens te maken heeft gehad met een ritweigering. Wanneer we echter kijken naar het percentage dat wel eens een klacht heeft ingediend, dan is dit slechts 4%.

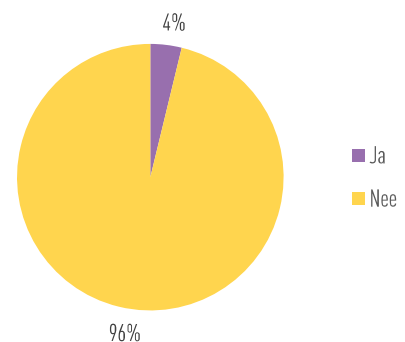
**Heeft een taxichauffeur de door jou gevraagde rit wel eens geweigerd?**

Basis: alle respondenten



**Heb je wel eens een klacht ingediend over een taxi in Eindhoven?**

Basis: alle respondenten

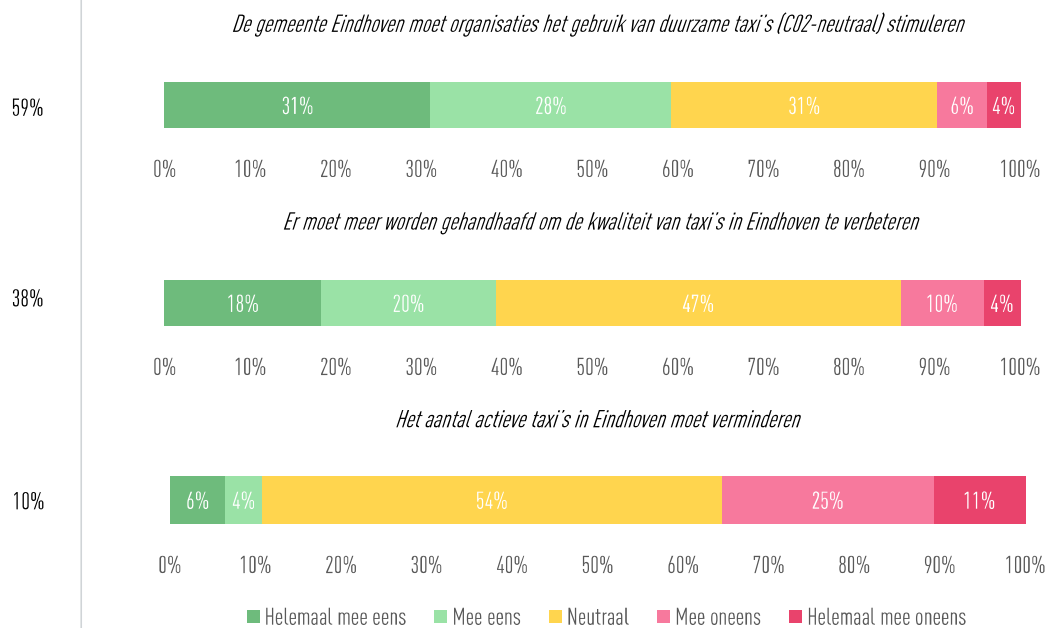


Gebruikers die een lagere beoordeling geven (7 of lager) geven vaker aan dat hun rit geweigerd is (25%) ten opzichte van taxi-gebruikers met een hogere score (8 of hoger). Van de taxigebruiker met een rit van 20 minuten of korter geeft 22% aan wel eens te maken hebben gehad met een ritweigering.

Tot slot zijn aan respondenten een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot kwaliteit en duurzaamheid. De resultaten zijn weergegeven in de figuur hieronder. Bijna 6 op de 10 taxi-gebruikers zijn het eens met de stelling dat de gemeente Eindhoven het gebruik van duurzame taxi's moet stimuleren. Nog eens 1 op de 3 taxigebruikers is neutraal over deze stelling. Op de onderste twee stellingen heeft 12% van de respondenten geen mening/ weet ik niet geantwoord. Van de overige respondenten zijn bijna 1 op de 4 taxigebruikers het eens met de stelling dat er meer moet worden gehandhaafd om de kwaliteit van taxi's in Eindhoven te verbeteren. Slechts 10% van de taxigebruikers is het eens met de stelling dat het aantal actieve taxi's in Eindhoven moet verminderen. Ruim 1 op de 3 (36%) van de gebruikers is het oneens met deze stelling.

**Figuur 1.2.2 In hoeverre ben je het eens of oneens met onderstaande stellingen?**

Basis: alle respondenten



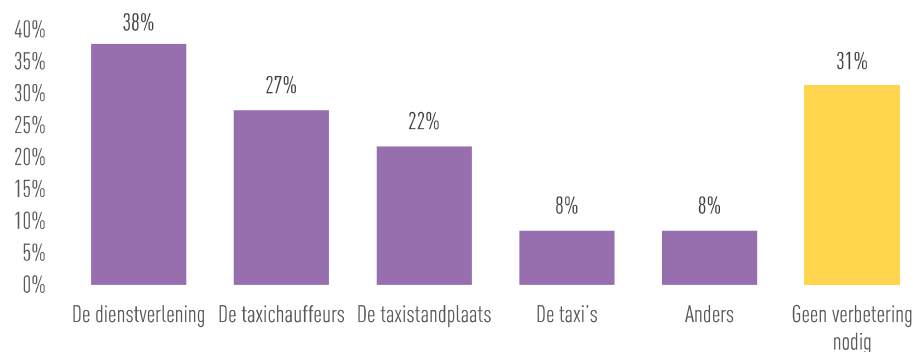
Met name taxigebruikers die een lage beoordeling geven (7 of lager) zijn het eens met de stelling dat er meer moet worden gehandhaafd (55%).

Tot slot is gekeken naar eventuele verbeterpunten ten aanzien van de kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven. 3 op de 10 taxigebruikers vindt dat er geen verbetering nodig is. Van de gebruikers die dit wel vinden geven bijna 4 op de 10 gebruikers de categorie dienstverlening (informatie, prijs, route etc.) op. Ook de taxichauffeurs (27%) en taxistandplaatsen (22%) worden relatief vaak genoemd.

## Verbeterpunten

Figuur 1.2.3 Op welke van de onderstaande categorieën kan het taxibeleid in Eindhoven volgens jou verbeterd worden?

Basis: alle respondenten



### Achtergrondkenmerken

Taxigebruikers die een lage score geven (7 of lager) geven vaker aan dat er verbetering nodig op het gebied van de dienstverlening (63%) en de taxichauffeurs (38%).

Taxigebruikers met een 8 of hoger geven logischerwijs vaker aan dat er geen verbetering nodig is (48%).

Taxigebruikers die vanaf Eindhoven Centraal Station zijn ingestapt geven vaker als verbeterpunt de taxistandplaatsen (28%) dan taxigebruikers van een andere standplaats (10%). Taxigebruikers die een korte rit namen (20 minuten of korter) geven vaker aan dat er verbetering nodig is in de categorie dienstverlening dan gebruikers met een langere ritduur.

Ook bij de verbeterpunten is gevraagd om een toelichting. In de tabel hieronder is per categorie een selectie van de open antwoorden weergegeven. Bij de categorie dienstverlening gaat het met name over de berekening en hoogte van de ritprijs. Bij de chauffeurs worden wat meer uiteenlopende verbeterpunten genoemd, zoals de kleding en taalvaardigheid, maar ook het gedrag en klantvriendelijkheid. Kijken we naar de taxistandplaatsen dan wordt met name rommel vaak genoemd als een rede tot verbetering.

### Tabel 1.2.2 Toelichting verbeterpunten

Basis: alle respondenten die verbetering nodig vinden

#### Dienstverlening

Betere berekening van de prijs, hier meer helder in zijn.

De prijs van de rit staat niet in verhouding tot de afstand. Reden voor mij om zo min mogelijk een taxi te nemen.

Betere controle dat de meter aangezet wordt en dat de klant zelf mag bepalen bij wie hij instapt.

De meterprijs is vooraf niet altijd duidelijk.

Rijden volgens de richtlijnen.

Duidelijke afspraken over de prijs, dat elke taxi even duur is.

Een duidelijkere ritprijs vooraf zou fijn zijn.

Taxi's zijn erg duur, zeker met Carnaval en Koningsdag etc. omdat er dan veel vraag naar is.

Geen fonkelnieuwe Mercedes of dure Electro auto's rijden. Gewoon betaalbare prijzen! Dan krijgt Uber ook geen kans.

### Chauffeur

Verplichte chauffeur cursus over gedrag en kleding.

Minder brutale chauffeurs.

Sommige taxichauffeurs spreken onvoldoende Nederlands en sommige kennen de stad niet goed genoeg om de beste route te kiezen.

Veel chauffeurs die niet echt vriendelijk zijn of vertrouwen uitstralen.

Het zijn voornamelijk chauffeurs met een buitenlandse achtergrond. Een groot aantal spreekt gebrekkig Nederlands. Dit stoort mij.

Service, orde, netheid, normen en waarden.

Gedrag naar klanten, maar ook onderling mogen zij zich netjes gedragen.

ZZP-chauffeurs beter opleiden en taal leren.

### De taxistandplaats

Er zijn ook dagen dat ik vanuit Stratumseind naar huis wil maar de ene keer staat bij Dynamo wel een taxi en andere keer niet. Dat komt omdat daar geen standplaats is. Dit zou wel een logische plek zijn voor standplaatsen.

De taxistandplaats is niet ideaal. In de directe omgeving van het station ligt veel rommel. Overigens is dat niet aan de taxichauffeurs te wijten.

Het is altijd een rommeltje bij station Eindhoven nadat het uitgaanspubliek naar huis wil/moet.

Soms staat er een taxi die niet van een taxibedrijf is. Dat is voor de gebruiker erg hinderlijk en opdringerig.

De netheid van de parkeerplaats.

Netter parkeren en niet motor laten draaien als je stil staat.

## 1.4 Conclusies

### **Gemiddeld rapportcijfer is een 7,4**

Ruim 8 op de 10 taxigebruikers (87%) geven een voldoende aan hun laatste taxirit. Slechts 13% geeft als cijfer een 5 of lager.

### **Dienstverlening wordt positief beoordeeld**

De kwaliteitsaspecten worden gemiddeld door 46% van de taxigebruikers met goed of uitstekend beoordeeld. De keuze van de route wordt als hoogste beoordeeld (69%), de prijs/betaalbaarheid het laagst (33%).

### **Chauffeurs worden positief beoordeeld**

De kwaliteitsaspecten worden gemiddeld door 60% van de taxigebruikers met goed of uitstekend beoordeeld. Deze worden, in tegenstelling tot de dienstverlening, wat gelijker beoordeeld. De stad-en stratenkennis scoort het hoogst (65%), het rijgedrag/ rijstijl het laagst (56%).

### **Taxi's worden positief beoordeeld**

De kwaliteitsaspecten worden gemiddeld door 61% van de taxigebruikers met goed of uitstekend beoordeeld. De netheid exterieur scoort het hoogst (65%). Evenals bij de taxichauffeur scoren de kwaliteitsaspecten wat dichter bij elkaar, met uitzondering van de herkenbaarheid van de taxi-organisatie (53%).

### **Standplaatsen worden positief beoordeeld**

De kwaliteitsaspecten worden gemiddeld door 46% van de taxigebruikers met goed of uitstekend beoordeeld. De netheid van de standplaats scoort het hoogst (48%), het uitschakelen van motoren scoort het minst hoog (45%).

### **De kwaliteitsaspecten worden gemiddeld door meer dan de helft van de taxigebruikers positief beoordeeld**

De standplaats en dienstverlening worden relatief gezien het minst hoog beoordeeld: minder dan de helft van alle taxi-gebruikers geeft hier een top-2 box score (goed of uitstekend), met uitzondering van de keuze van de route.

### **Twee derde van de taxichauffeurs biedt geen ritbewijs aan**

Van de respondenten die dit nog herinneren (76%) geeft twee derde aan (69%) dat dit niet is gebeurd.

### **Bijna 6 op de 10 taxigebruikers was niet op de hoogte van de taxi-organisatie**

42% van de taxigebruikers geeft aan dat zij op de hoogte waren met welke taxi-organisatie ze hebben gereden.

### **Bijna 3 op de 10 taxigebruikers hebben wel eens een negatieve ervaring gehad**

9% van de taxigebruikers heeft eenmalig een negatieve ervaring gehad en nog eens 19% heeft meerdere malen een negatieve ervaringen gehad met een taxi in Eindhoven. Met



name ritweigering, een te hoge ritprijs en het rijgedrag van de chauffeur worden als redenen genoemd voor een negatieve ervaring.

#### **Bij 1 op de 6 taxigebruikers is een rit wel eens geweigerd**

15% van de taxigebruikers geeft aan dat hun voorgestelde rit wel eens is geweigerd bij het vragen van een taxi in Eindhoven.

#### **4% van de taxigebruikers heeft wel eens een klacht ingediend**

Een overgrote meerderheid (96%) heeft nog nooit een klacht ingediend over een taxi in Eindhoven.

#### **Bijna 6 op de 10 taxigebruikers vindt dat de gemeente Eindhoven het gebruik van duurzame taxi's moet stimuleren**

Bijna 6 op de 10 taxi-gebruikers zijn het eens met de stelling dat de gemeente Eindhoven het gebruik van duurzame taxi's moet stimuleren. Nog eens 1 op de 3 taxigebruikers is neutraal over deze stelling.

#### **Overige stellingen neutraal beoordeeld**

De stellingen 'er moet meer worden gehandhaafd om de kwaliteit van taxi's in Eindhoven te verbeteren en 'het aantal actieve taxi's in Eindhoven moet verminderen' worden respectievelijk met 47% en 54% neutraal beantwoord. Van de overige respondenten zijn bijna 1 op de 4 taxigebruikers het eens met de eerste stelling. Slechts 10% van de taxigebruikers is het eens met de tweede stelling.

#### **Verbeterpunten in zowel de dienstverlening, de taxichauffeurs als de taxistandplaats**

Bijna 2 op de 3 taxigebruikers heeft één of meerdere verbeterpunten aangegeven. De dienstverlening (38%), de taxichauffeur (27%) als de taxistandplaats (22%) scoren relatief hoog. Bij de categorie dienstverlening gaat het met name over de berekening en hoogte van de ritprijs. Bij de chauffeurs worden wat meer uiteenlopende verbeterpunten genoemd, zoals de kleding en taalvaardigheid, maar ook het gedrag en klantvriendelijkheid. Kijken we naar de taxistandplaatsen dan wordt met name rommel vaak genoemd als een reden tot verbetering.

# 2. Taxi- chauffeurs

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de telefonische interviews besproken, waarbij wordt ingegaan op de beoordeling van de kwaliteit door taxichauffeurs alsook wat zij vinden van de zelfregulering. Tot slot wordt nog ingegaan op verbeterpunten.

## 2.1 Beoordeling kwaliteit

### Algemene tevredenheid

Ter introductie is aan taxichauffeurs gevraagd wat zij van de algemene kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven vinden. Ruim 3 van de 4 geïnterviewde taxichauffeurs laten zich hier (zeer) negatief over uit: 'de kwaliteit van de taxibranche vanuit het oogpunt van de klant is heel matig'. Meerdere chauffeurs geven aan dat het TTO-beleid hen veel geld heeft gekost en dat daar weinig voor is teruggegeven. 'Het heeft ons alleen maar zwaar geld gekost. De hele oprichting van de TTO's en de contributies, het slaat helemaal nergens op. Wij als taxi's worden bij events en werkzaamheden niet geholpen. We worden vergeten of te laat aangemeld. Verzoeken zijn altijd te duur of er is altijd wel iets'. 'Het enige dat wij de afgelopen tijd gedaan hebben is heel veel geld ingeleverd. Wat we daarvoor teruggekregen hebben is niets. Je vrijheid als zzp'er is weg. De rotte appels in het vak ga je met de TTO's niet weghalen'.

Chauffeurs refereren meerdere malen naar deze rotte appels, een zogenaamd kleiner deel van de chauffeurs die het 'verpesten voor de rest'. Chauffeurs geven echter ook aan dat lang niet alles slecht is. 'Er zitten wat rotte appels tussen maar er zitten ook veel goede chauffeurs tussen. Zij krijgen helaas geen medewerking, zowel vanuit de gemeente als de SEK niet'. 'Negen van de tien zijn prima chauffeurs, maar sommige zijn rotte appels'. 'Er rijdt wel kwaliteit rond, sommige chauffeurs doen het wel goed. Nieuwe chauffeurs zijn meer bezig met zakken vullen dan voor de zaak te werken'. '80% van de chauffeurs bestaat uit correcte mensen en de overige 20% zijn gewoon rotte appels'.

Toch zijn er ook positieve geluiden te horen over de dienstverlening van chauffeurs, niet alleen vanuit de chauffeurs die in loondienst werken. 'De kwaliteit is goed. Onze chauffeurs zijn netjes en de auto's zijn netjes. We rijden allemaal op de taximeterprijs en we kennen de stad goed'. Een ander stelt: 'Het beeld van ons is slecht geworden omdat mensen denken dat wij omrijden maar dat zijn wij niet, dat zijn chauffeurs die niet zijn aangesloten bij een TTO'.

Toch is een ruime meerderheid van mening dat de kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven de afgelopen jaren niet is verbeterd. 'Er zijn geen verbeterpunten geweest, ik schaam me dood hoe het op de standplaatsen eraan toe gaat, zowel met de taxi's als de chauffeurs'. Er zijn zelfs meerde chauffeurs die aangeven dat de situatie alleen maar verslechterd is. 'Het beleid heeft averechts gewerkt: Wij moesten bij de start een nieuw diploma halen maar het heeft niks geholpen en alleen maar geld gekost'. 'De laatste twee jaar is het wat verslechterd. Er komen chauffeurs bij die niet in de taxi's horen. Zij weigeren ritten en hebben geen respect voor de medechauffeurs'. 'De kwaliteit is helemaal niet beter geworden, het is juist alleen maar verslechterd sinds de TTO van start is gegaan. Enkele positieve geluiden zijn slechts relatief, doelend op bepaalde momenten of op bepaalde situaties: 'Als er toezicht is merk ik wel dat de kwaliteit van de taxi's verbeterd is'. 'Vanuit het perspectief van de chauffeur is het prima, ik heb er als chauffeurs weinig last van'.

Kwaliteit is een breed begrip en chauffeurs geven ook meerdere oorzaken voor het gebrek aan kwaliteit in de taxibranche. Deze worden per onderwerp verder toegelicht.

### Gedrag chauffeurs

De chauffeurs zijn degene die voor het grootste deel de kwaliteit in de taxibranche bepalen. In de interviews is gevraagd naar diverse aspecten van de dienstverlening, die hierna worden toegelicht in diverse subcategorieën. We gaan hier dieper in op de dienstverlening, de representativiteit (kleding, auto), de rijstijl en het gevoel van veiligheid.

#### Dienstverlening

Zoals eerder aangegeven is het volgens de chauffeurs vooral een kleinere groep 'rotte appels' die zich misdragen tegenover klanten. Het gaat dan om aspecten als gastvrijheid naar de klant, het weigeren van ritten of het vragen van een te hoge prijs. 'Er zijn hele goede chauffeurs en die rijden elke rit met goede prijzen. Maar er zijn ook veel chauffeurs die heel asociaal de klant benaderen'. 'Ze gaan niet netjes met klanten om, bijvoorbeeld niet netjes de koffers in de auto stoppen'. 'Er zijn veel nette chauffeurs maar er is een kleine groep die telkens in de fout gaat. Met weigeren van klanten of het dragen van slechte kleding zoals een korte broek en slippers'. 'Wanneer het donker wordt en de lampen aan moeten worden sommige chauffeurs onbeschoft'.

Volgens meerdere geïnterviewden zijn het vooral de chauffeurs die incidenteel rijden degene die zich misdragen. 'Er is een wildgroei in zzp'ers gekomen en daardoor is de kwaliteit er niet beter op geworden. Sommige chauffeurs gaan voor een kort succes en rijden alleen een paar uurtjes in het weekend naast hun normale baan. Goudzoekers die alleen maar voor de goede ritten gaan en daardoor gaat er veel fout'. 'Je hebt een aantal van die jonge chauffeurs en die maken er een zootje van. Bijvoorbeeld het omrijden, meer in rekening brengen dan nodig is, of de meter niet aanzetten en de prijs uit het hoofd geven'. 'Het gedrag van de chauffeurs is wisselend, er zijn erbij die van goede wil

zijn en er zijn er bij die niet van goede wil zijn. Er zijn sommigen die alleen kijken naar de korte termijn en niet naar de lange termijn. Hierdoor heeft de klant minder vertrouwen in de taxi's omdat je óf geweigerd wordt óf je betaald een veel te hoge prijs'. 'Korte ritten worden geweigerd, de deur wordt niet voor een klant open gemaakt en dergelijk. Zij doen het niet zoals wij het hebben geleerd tijdens onze opleiding'.

Toch zijn niet alle chauffeurs negatief. 'De dienstverlening is goed naar klanten, iedereen is gewoon netjes'. 'Wij sturen netjes klanten naar voren in de rij als een andere chauffeur langer wacht. De chauffeurs zijn goed. Ik heb er niks op aan te merken'.

### **Representativiteit**

Een ander veelgenoemd probleem is de manier waarop taxichauffeurs gekleed zijn. Het feit dat sommige chauffeurs geen pak dragen wordt niet altijd gewaardeerd. 'Tijdens de cursus leren we dat je netjes in pak moet werken, maar 80% van de chauffeurs heeft hier schijt aan en draagt geen pak maar een trainingspak'. 'De kleding is dramatisch van sommige chauffeurs. Korte broeken, slippers, ordinaire jasjes, het is heel veel vrijetijdskleding'. Ook de representativiteit van de auto moet het vaak ontgelden. 'Sommige taxichauffeurs zijn niet representatief. Ze dragen niet de juiste kleding. Ze hebben grote auto's maar wassen deze niet'. 'Deze minder goede chauffeurs zijn minder door de kleding, omdat hun auto's niet netjes schoon zijn, omdat ze in een oude auto rijden of hoe ze omgaan met klanten'. 'Bij chauffeurs die maar voor een paar uurtjes in de week rijden zie je dat de taal niet goed is, de auto niet goed is en de kennis over de stad er niet is'.

### **Rijstijl**

Hoewel taxichauffeurs over het algemeen toegeven dat zij stevig doorrijden, wordt de rijstijl van bepaalde chauffeurs veelvuldig benoemd. 'De rijstijl van een heel hoop chauffeurs is levensgevaarlijk. Ik rij zelf stevig door maar als ik op de Geldropseweg rij zijn er chauffeurs die me met 140 inhalen. Ze halen je in op de weg naar het station om maar een plekje eerder in de rij te kunnen krijgen. Rood licht hebben er een hoop nog nooit van gehoord, vooral in de nacht'. 'De rijstijl is heel verschillend, sommigen stoppen bij een zebraad en andere hebben schijt aan de medemens. De helft van de chauffeurs verpest het voor de hele taxibranche'.

De vraag is wel in hoeverre chauffeurs te hard rijden als er een klant in de taxi zit. 'Er zijn altijd extremen, over het algemeen rijdt een taxichauffeur stevig door. Maar er zijn ook gekken die met negentig over wegen in de stad gaan rijden. Als er klanten in de taxi zitten rijden ze meeste taxi's wel rustiger'. 'Ik snap dat chauffeurs te hard rijden, maar het is bij mij wel het geval dat ik alleen te hard rij als ik alleen in de auto zit'.

Ook hier is een enkeling positief. 'Taxichauffeurs rijden allemaal wel een beetje door. Sommige rijden roekeloos, maar over het algemeen gaat het wel goed'.

### Gevoel van veiligheid

De meeste chauffeurs geven aan zich veilig te voelen in het bijzijn van klanten of richting andere chauffeurs. Een enkeling heeft wel eens negatieve ervaringen met klanten gehad. 'Wij hebben geen alarmknop als er iets gebeurt in de taxi. Ik voel me soms onveilig'. 'Ik heb dit wel eens als mensen agressief kunnen worden of woorden gebruiken die je niet wil horen. Dit gebeurt voornamelijk in de weekenden'. Ook zijn er chauffeurs die aangeven niet zomaar een andere chauffeur aan durven te spreken, wat in werkelijkheid voor een grotere groep zou kunnen gelden die hier niet over durft te spreken. 'Als je iets over iemand anders zegt, word je het mikpunt van die chauffeur en zijn vrienden'. 'Chauffeurs kunnen intimiderend zijn, vooral die op station Zuid staan'. 'Soms trekken andere taxichauffeurs je deur open als ze denken dat ze eerder aan de beurt zijn dan jij'. 'Ik durf niemand meer aan te spreken want voor je het weet staat er een groep om me heen of wordt mijn auto in brand gestoken'.

### Standplaatsen

Over de standplaatsen geven chauffeurs een zeer uitgebreide mening. Dit onderwerp is daarom onderverdeeld in de subcategorieën netheid, motoren uitzetten, aanwezige voorzieningen, parkeervakken en capaciteit en er wordt ingezoomd op de taxistandplaats aan de noordzijde van het station.

#### Netheid

Een minderheid van de taxichauffeurs vindt de netheid op de standplaatsen onvoldoende. 'De standplaatsen zijn altijd vies en rommelig. Er ligt van alles op de grond'. 'Af en toe is dat schrikbarend. Sommige chauffeurs maken de standplaatsen heel erg vies, er hangen camera's dus ze weten wie het zijn maar er wordt niks mee gedaan. Ik schaam me er wel voor hoe sommige chauffeurs zich gedragen en hoe de standplaats eruitziet'. 'Op het station is het goed maar bij het vliegveld is het wel minder. Daar is het een zootje met veel bekertjes'. Ook lijkt er veel verschil te zitten in de netheid van de standplaatsen 's avonds en overdag. 'De dagdienst houdt de standplaats goed bij. De nachtdienst maakt er een grote bende van, met blikjes, flesjes, peuken en zonnebloempitten'. 'Als je 's morgens bij het station begint heeft de nachtploeg er een grote bende van gemaakt. Lege pakjes sigaretten en zonnebloempitten'.

Toch vindt een meerderheid van de chauffeurs de netheid bij de standplaatsen voldoende. 'De standplaatsen zien er netjes uit. Ze zijn afgelopen jaren goed onder handen genomen'. 'De standplaatsen zijn best netjes, vooral bij het station'. 'De standplaatsen zijn netjes. Er ligt geen rommel'. Een standplaats vol rommel is volgens meerdere chauffeurs ook niet altijd aan hen te wijten. 'De standplaatsen zien er goed uit, er staan prullenbakken en je hebt overal wel dat mensen iets op de grond gooien'. 'De netheid ligt niet altijd aan de chauffeurs maar kan ook door de passanten worden veroorzaakt'.

#### Motoren uitzetten

In het TTO-beleid staat vastgelegd dat de motor moet worden uitgeschakeld als een taxi bij een taxistandplaats parkeert. Chauffeurs geven aan dat dit over het algemeen goed

wordt gedaan. 'Chauffeurs parkeren in de vakken en zetten de motor uit'. Meerdere chauffeurs zijn ook van mening dat bij extreme temperaturen de motor moet kunnen blijven draaien voor de airco of verwarming. 'Dat is toch ook logisch want in de zomer is het veel te warm en in de winter is het veel te koud. De klanten zullen nooit blij zijn als ze met deze omstandigheden in de auto moeten stappen'. Ja, als het koud is zetten we 'm tuurlijk wel even aan maar normaal zetten we 'm altijd uit'. 'Het is een leuk streven de motor uit en ik snap het voor het milieu, maar het is niet te doen met warmte of kou'. 'De motoren worden netjes uitgezet behalve een keer in het half uur even starten tegen een lege accu'.

### **Aanwezige voorzieningen**

Aansluitend op de capaciteit van de standplaatsen klagen een aantal chauffeurs over de aanwezige voorzieningen zoals een toilet of verlichting. 'Ze zijn chauffeur onvriendelijk. Als voorbeeld: waar moeten de chauffeurs naar de wc gaan? Er is bij geen enkele standplaats rekening gehouden met het welzijn van de taxibranche'. 'Ik wil dat er iets meer prullenbakken en verlichting bij de standplaatsen geplaatst kunnen worden'. 'De standplaatsen zijn heel erg matig. Bij het station of Stratumseind zijn geen voorzieningen zoals een bankje om op te zitten. Er is geen wc en er is geen oplaadpaal voor elektrische auto's'.

### **Parkeervakken en capaciteit**

Chauffeurs parkeren vaak netjes in de vakken. Wanneer dit niet zo is ligt dit volgens hen vaak aan de drukte of aan het aantal beschikbare plekken. Een tekort aan of het verdwijnen van standplaatsen wordt door meerder chauffeurs benoemd. 'Niet alle chauffeurs parkeren in de vakken omdat er te veel taxi's zijn en te weinig vakken. Chauffeurs staan met elkaar te praten en geven als argument dat er toch geen klanten zijn dus hoeven ze niet aan te schuiven'. 'Ze parkeren niet altijd netjes in de vakken omdat dit niet kan. Er worden alleen maar standplaatsen van ons afgepakt'. 'Op de zuidkant van het station zijn de vakken op een gegeven moment vol. Er zijn steeds minder standplaatsen, waardoor we niet allemaal meer in de vakken kunnen parkeren'. 'De standplaats bij het bruggetje bij Stratumseind is slecht omdat we daar dubbel moeten parkeren'.

Er wordt sowieso relatief vaak gewezen op het aantal beschikbare standplaatsen in Eindhoven. 'Er zijn veel te weinig standplaatsen voor het aantal taxi's in Eindhoven'. 'Het aantal standplaatsen is steeds minder aan het worden terwijl het aantal chauffeurs maar blijft stijgen'. 'De standplaatsen zijn altijd een probleem geweest. Er is vaak geen plek voor taxichauffeurs en bovendien worden wij nooit door de gemeente serieus genomen als we aangeven meer plek te willen hebben'. 'De standplaatsen in Eindhoven zijn erg beperkt, maar liggen wel op een centrale plek'. 'De plekken om te stoppen voor de hotels in Eindhoven zijn heel erg verminderd, vooral op de Vestdijk'. 'De standplaatsen zijn overbemand'. 'Het zijn er maar een paar in Eindhoven. Het Begijnenhof vind ik een enge standplaats, als er iets gebeurt kun je niet weg door de drukte. Er wordt weinig gedaan om de standplaats echt door taxi's te laten gebruiken omdat veel plekken door andere



auto's worden gebruikt, zoals bij het bruggetje bij Stratumseind'. Taxichauffeurs voelen zich in deze niet gehoord. 'Vooral als er bij de NS-problemen zijn en er bussen ingezet moeten worden komen deze bussen bij ons op de standplaatsen te staan, maar dan is er geen plek voor ons en kunnen wij nergens anders staan'.

### **Taxistandplaatsen noordzijde**

Bijzondere aandacht is ook vereist voor de taxistandplaats aan de noordzijde van Eindhoven Centraal Station. Meerdere chauffeurs geven aan dat hier te weinig parkeervakken zijn en dat deze vaak ook te krap zijn. 'De standplaatsen aan de Noordkant van het station vind ik iets te krap, soms zijn er niet genoeg plaatsen voor het aantal taxi's en soms komt er ook een vrachtwagenchauffeur langs die er niet langs kan'. 'Op station Noord zijn er echt te weinig standplaatsen. Ik denk dat de gemeente dat expres heeft gedaan zodat er minder taxi's komen. Soms hebben we schade door vrachtwagens'. 'Er wordt af en toe geschoven maar normaliter is de standplaats op het station veel te klein. En dan krijg je al gauw een puinhoop'. 'De situatie was eerst goed maar nu op station Noord hebben ze een aantal taxiplaatsen afgenomen. Er is geen gun factor meer met degene die het langste wacht op een plaatsje in de rij'.

### **Herkenbaarheid**

Aan taxichauffeurs is gevraagd of klanten zich bewust zijn met welke TTO-organisatie zij vervoerd worden. Volgens taxichauffeurs is dit niet het geval, doordat klanten er niet bewust van zijn of het hen niet interesseert. 'Mensen maakt het niet uit bij welke taxi ze instappen, het gaat hen erom dat ze netjes van A naar B worden gebracht'. 'Klanten zijn er niet van bewust bij welke TTO zij instappen. Mensen kijken niet naar het nummer of TTO, ze willen gewoon vervoer hebben'. Daarnaast worden de daklichten niet altijd aangezet 'Bij sommige taxi's is het duidelijk en bij sommige taxi's is dit niet duidelijk omdat het daklicht niet brandt'. Er wordt door sommige chauffeurs gepleit om meer informatie over de daklichten bij de klant onder de aandacht te brengen. 'Alleen de mensen uit Eindhoven die er iets over gelezen of gehoord hebben die weten het maar de rest weet het totaal niet'. 'Voor heel veel mensen is het daknummer niet bekend, hier moeten ze uitleg over krijgen'.

Het lijkt er ook op dat klanten die dit wel opmerken ook niet weten waar het nummer voor staat. 'Wij zijn verplicht met een daklicht te rijden met het logo van Eindhoven erop. Het is niet voor iedereen herkenbaar wat het telefoonnummer van de taxi is. Het is niet altijd duidelijk voor een klant bij wie hij instapt'. 'Als ze een klacht hebben dan weten ze niet waar ze dit kunnen melden omdat niemand het nummer van het dakbord onthoudt of weet dat ze het moeten onthouden. Een ander stelt: 'De ene klant denkt dat het TTO-nummer staat voor het voertuignummer en een ander denkt dat het nummer staat voor andere zaken. Dus het is niet duidelijk voor de klanten'.

Toch lijkt er een klein aandeel aan klanten te zijn dat bewuste keuzes maakt in welke taxi zij instappen. De vraag is echter wel of deze klanten kiezen voor een TTO-organisatie of een taxibedrijf. 'Mensen kijken niet echt naar het dak wat voor taxi het is. Mensen die

instappen bij mij vragen of ik van IvoTax ben terwijl dit ook op mijn dak staat'. 'Het enige waar mensen bewuste keuzes in maken is Cibatax vanwege de naam in het verleden'. Volgens taxichauffeurs is de herkenbaarheid van de organisaties sinds het invoeren van het TTO-beleid ook niet verbeterd. 'De herkenbaarheid is niet verbeterd, mensen snappen de TTO-constructie niet' en 'naar mijn mening is de herkenbaarheid niet beter. Mensen die zich erin verdiepen denken dat we taxicentrales zijn maar dat zijn we niet'.

Een enkeling is positief over de daklichten. 'Chauffeurs zijn minder anoniem geworden door de daklichten' en 'de herkenbaarheid is wel verbeterd doordat de namen zijn geclusterd en er niet meer 100 namen op de dakborden staan'. 'Het is nu herkenbaar bij welke taxi mensen instappen. Vooral als jongeren hun spullen vergeten weten ze dat ze het dakbord moeten onthouden'.

## 2.2 Zelfregulering

### Ritweigeringen

Het weigeren van ritten is volgens de TTO-regels verboden, toch lijkt dit een hardnekkig probleem te zijn in de taxibranche. 'Ritten worden heel systematisch geweigerd. De reden is meestal dat ze al een paar uur aan het wachten zijn en dan moeten ze een ritje van €10 doen. Ze vinden het niet rendabel'. 'De meeste ritten worden gereden. Ritten die 5 min lopen zijn voor de klant worden geweigerd door de taxichauffeurs'. Het zijn vaak ook bekende ritten of bestemmingen. 'Ritweigeren wordt volop gedaan. Op een gemiddelde zaterdagavond kan je geen rit meer naar winkelcentrum Woensel krijgen omdat chauffeurs dit een te kleine rit vinden'. 'Er worden veel ritten geweigerd, bijvoorbeeld mensen die naar een hotel in de buurt moeten'. 'Tegenwoordig wordt het ritje naar het van der Valk hotel ook al geweigerd'. 'Mensen die naar de universiteit moeten vanuit het station wordt gezegd dat ze moeten lopen en daardoor heeft de taxibranche een slechte naam gekregen'. Met name in het weekend en in de avonden worden ritten geweigerd. 'Er worden zeer zeker ritten geweigerd, dit is aan de orde van de dag en met name in het weekend'. 'Het is puur vanwege de korte rit. Als je 's nachts van Stratumseind naar Strijp of Woensel moet dan word je niet gebracht omdat dit een te korte rit is'. 'Ik krijg heel veel klanten in de auto die zeggen dat ze niet naar huis toe worden gebracht of worden opgelicht door andere chauffeurs'. 'Als mensen geweigerd wordt omdat ritten te kort zijn of als mensen te dronken zijn dan vind ik dat je het verkeerde beroep hebt gekozen'.

Volgens de meeste chauffeurs is het aantal ritweigeringen niet verminderd sinds de invoering van het TTO-beleid. 'Nee, dit is hetzelfde gebleven of zelfs erger geworden. Hoe minder werk er is hoe meer er wordt geweigerd'. 'Het is sinds de TTO is ingevoerd niet vooruitgegaan. Het klanten weigeren gaat nog steeds door bij sommige chauffeurs'. 'Zolang er niemand op de kop van de rij staat om toezicht te houden gaat daar niks aan veranderen. Het is een kat en muis spel'. Het zogenaamde 'kat en muis spel' waarbij ritten niet worden geweigerd zolang handhavers aanwezig zijn, worden meerdere keren genoemd. 'Als er toezicht is merk ik wel dat de kwaliteit van de taxi's verbeterd is'.

## Incidenten

Dat de taxibranche een 'harde wereld' is, mag blijken uit de vele incidenten die door taxichauffeurs genoemd worden, waarbij er ook wel eens incidenten zijn met klanten. 'Ik ben niet van de bange maar er zijn regelmatig conflicten geweest. Ik ben een beetje klaar om de kolen uit het vuur voor een andere te halen. Chauffeurs die koffers uit andere taxi's halen of mensen die uit taxi's worden gehaald'. 'Je hebt wel eens chauffeurs die veel schreeuwen of bijna met elkaar op de vuist gaan'. 'De regel van keuzevrijheid voor de klant is er ook niet. Als een klant naar mij komt terwijl ik achter in de rij sta en ik neem hem mee dan heb ik geen leven meer'. 'Chauffeurs onderling bijvoorbeeld over wie er aan de beurt is. Hier vallen wel eens woorden over'. 'Ik ben een keer op mijn kaak geslagen door een klant'.

Wederom roept de vraag zich op in hoeverre chauffeurs zich veilig voelen, met name in het kader van iemand aanspreken of iemand ergens op wijzen. 'Ik trek mijn mond altijd open en zeg er wat van, behalve bij het Station aan de Zuidkant want dan staat er meteen een groep om me heen en heb ik vier lekke banden'. 'Ik was een van de eerste chauffeurs die allemaal foto's had gemaakt van de illegale taxi's. Deze chauffeurs zijn heel brutaal. Ze staan letterlijk naast onze taxi's om de mensen weg te kapen. Als ik uitstap om er iets van te zeggen krijg ik meteen een klap op mijn bek. Iemand heeft mij achter nagezeten en bedreigd en van alles tegen me gezegd'.

Volgens een aantal chauffeurs is het aantal incidenten niet verminderd. 'Ik denk dat het aantal incidenten gelijk is gebleven, ik denk hetzelfde als 10 jaar geleden'. 'Nee, omdat er geen handhaving is. mensen kunnen op zelfde voet doorgaan als dat ze vroeger deden'. 'Het aantal incidenten is toegenomen door de ritten weigeringen. Tussen klanten en chauffeurs is het dan gedoe'.

Een meerderheid van de chauffeurs geeft juist aan dat het aantal incidenten is verminderd. 'Vroeger had je meer ruzie met collega's op het station maar dat is nu minder geworden'. 'Afgelopen jaar heb ik weinig incidenten meegemaakt. Door de TTO is het aantal incidenten verminderd'. 'Het Aantal incidenten is verminderd de afgelopen jaren. Dit komt door communicatie tussen chauffeurs'. 'Het aantal incidenten de afgelopen jaren is verminderd. Tussen de chauffeurs en klanten is het verminderd door camera's in de auto en hierdoor zijn de chauffeurs beter beveiligd'. 'Het aantal incidenten onderling met chauffeurs is voornamelijk verminderd door de chauffeurs pas met VOG erbij'.

## Handhaving

Nagenoeg alle chauffeurs geven aan dat er onvoldoende wordt gehandhaafd of dat de huidige handhaving niet effectief is. 'In theorie zijn er consequenties aan zaken verbonden maar in de praktijk wordt er niks meer gedaan'. 'De gemeente heeft de bal laten vallen bij het onderdeel handhaving. We hebben €1000 per chauffeur geïnvesteerd maar krijgen er helemaal niks voor terug. Het enige dat het TTO-systeem gebracht heeft is dat taxi's buiten Eindhoven niet hier kunnen komen'. 'Handhaving vind ik ronduit slecht. Ik heb

gevoel dat ze alleen maar taxi chauffeurkje pesten. Ga is handhaven bij de kerk of bij station Zuid. Ga de taxichauffeurs helpen i.p.v. alleen maar beboeten'. 'Het toezicht en handhaving is heel slecht. Ze komen niet om de branche te verbeteren maar om geld te incasseren. Verder is het toezicht en handhaving er te weinig'. 'Ze komen op zich wel zo af en toe, maar ze moeten veel meer controleren op het weigeren van ritten en chauffeurs in de gaten houden. Ik heb het gevoel dat ze meer bezig zijn met boetes uitdelen dan met handhaving'.

Toch zijn er ook chauffeurs die zeggen dat de handhavers zelf er niets aan kunnen doen. De handhaving doet wat ze kunnen doen met de middelen die ze hebben'. 'Handhaving is vriendelijk je kan samen tot een oplossing komen. 'Ik heb wel te doen met handhaving ze hebben genoeg aan hun hoofd. Ze doen het toch nooit goed terwijl ze ook maar hun werk doen'. 'De handhavers willen hun werk wel doen maar die jongens zeggen ook dat er geen geld is. Er moet meer handhaving komen op de staanplaatsen'. De handhavers kennen alle chauffeurs, ze zijn vriendelijk en vragen hoe het gaat'. 'De handhaving schiet te kort door te weinig mensen'.

Meerdere chauffeurs zijn van mening dat de handhaving niet op het juiste moment, op het juiste tijdstip wordt ingezet. 'De handhaving is niet consequent aan het handhaven'. 'Er moet zeker meer worden gehandhaafd op bepaalde standplaatsen en op bepaalde tijden. Op de Zuidkant van het station op de dagen donderdag vrijdag en zaterdag en dan vanaf 12 uur 's nachts tot 5 uur 's morgens. Ook in de stad bij het Begijnenhof en het bruggetje bij de Stratumsedijk 'De toezicht en handhaving is prima maar ze richten zich niet op de goede manier. Zoals het zwarte taxivervoer etc. 'Op donderdag, vrijdag en zaterdag van 00:00 uur tot 05:00 uur moet er gehandhaafd worden want dan zijn de asociale chauffeurs er'. 'Ik vind dat handhaving tussen half 3 en half 5 er standaard moeten staan om de boel koepeltjes te laten verlopen. Voor het reguleren van de weigeringen en het vragen van woekerprijzen'.

Het lijkt erop dat er meer handhaving gewenst is op de tijden dat het druk is, zoals in de avond in de weekenden. 'Ze mogen meer handhaven wanneer het druk is en niet wanneer het rustig is'. 'Van mij mogen ze meer handhaven. Zeker op de momenten dat het druk is. Op die momenten zijn er ook illegale taxichauffeurs'. Een aantal taxichauffeurs pleiten ook voor een 'toezichthouder' bij een taxistandplaats tijdens drukke momenten. 'Een soort begeleider bij de taxi's zodat er geen mogelijkheid meer is om ritten te weigeren. 1 of 2 jaar geleden met carnaval ging dat prima'. Pak de tijden zoals een vrijdag en zaterdag avond 12 tot 5 uur waarbij iemand op de standplaatsen staat waar veel gereden wordt'. 'Er moet juist meer gehandhaafd moet worden op bepaalde tijdstippen. Bv op een stapavond. Het gaat er puur om dat er iemand bij die standplaats staat zodat chauffeurs geen ritten weigeren en zich gedragen'. 'Zet daar taxi stewards neer, het kost veel geld maar daar betalen wij ook voor. In Amsterdam staat er een boa die alles handhaaft'.

### Illegaal taxivervoer

Volgens de taxichauffeurs komt illegaal taxivervoer nog steeds veel voor in Eindhoven. Met name bij Eindhoven Airport en Stratumseind. 'Door de weeks zien we illegaal taxivervoer niet, maar in het weekend zie ik ze op Stratumseind, daar zijn veel illegale taxi's actief'. 'Er zijn heel veel chauffeurs die ronselen bij Eindhoven Airport. Dit komt omdat er maar één TTO is toegestaan om bij Eindhoven Airport te staan. Ik vind het dus wel logisch dat er andere chauffeurs ook willen komen'. 'Die ronselaars op het vliegveld zijn er wel maar die kunnen niet gezien worden als illegale taxi's omdat ze wel gewoon een blauw kentekenplaten hebben'. 'Je hebt er mensen bij zitten met een blauw kenteken maar die niet bij een TTO zijn aangesloten'. 'Voor Corona kwamen er zelfs taxi's vanuit België naar Eindhoven'.

Dit terwijl ronselaars volgens meerdere chauffeurs vaak niet eens goedkoper zijn. 'Absurd vaak zijn ze niet eens goedkoper. Doordat ze zwarte taxi worden genoemd denken mensen dat ze goedkoper uit zijn maar op de korte ritten is dat meestal niet zo'. 'Ik sta bij het vliegveld en er staan veel ronselaars die koffers afpakken van klanten. Hierdoor betaald de klant meer bij de ronselaar en worden wij ook nog eens genaaid'.

Ook het bekende probleem met te weinig handhaving wordt veelvuldig aangekaart. 'Illegale taxi's zijn er vooral in het weekend. Handhaving komt veel controleren maar rond 03:00 of 04:00 uur is het heel druk en dan is er geen handhaving'. Meerdere chauffeurs van diverse TTO's hebben geprobeerd om hiervan melding te maken. 'Wij hebben kentekens doorgegeven maar hier wordt niks mee gedaan'. 'Illegale taxi's zijn er nog steeds en de boa's doen er niks aan. Ik heb ooit tegen een boa gezegd waar een illegale taxi stond. Hij moest dit doorgeven aan de politie omdat hij niet bevoegd was om er iets aan te doen'. 'Er wordt 0,0 mee gedaan. Ik heb me daar zelf een beetje mee bezig gehouden, kentekens doorgegeven en zo, hier wordt niks mee gedaan'. 'Op het station wordt veel gehandhaafd dus hier zijn minder illegale taxi's, maar bij Stratumseind controleren ze minder en komen er juist illegale taxi's'.

Een meerderheid van de chauffeurs geeft aan dat het illegale taxivervoer gelijk is gebleven of zelfs is toegenomen. 'Het aantal illegale taxi's is toegenomen, we hebben heel veel conflicten met deze mensen zowel met illegale taxi's als met Uber'. 'Ik denk dat dit hetzelfde is of zelfs iets meer is geworden. Wij horen nooit dat er een van hen is tegengehouden'. 'Illegale taxi's zijn niet minder geworden omdat er weinig op gecontroleerd wordt'. 'Ik denk dat illegale taxi's in het weekend is toegenomen. Omdat ze weten dat er dan minder wordt gecontroleerd en dan komen ze'. Slechts een enkeling geeft aan dat het illegale taxivervoer is afgenomen. 'Er zijn er een aantal jaren geleden een aantal gepakt het is daardoor minder geworden maar ze rijden nog steeds'. 'Ik heb het idee dat het minder is geworden door het grotere aanbod aan taxi's'.

### Klachten

Klachten van klanten krijgen chauffeurs over het algemeen zelden. Wat verder opvalt is dat chauffeurs ook weinig klachten indienen over andere chauffeurs, met als

voornaamste reden dat dit een kansloos proces is en hier niks mee wordt gedaan. 'Naar mijn mening heeft het weinig zin om een klacht in te dienen omdat ik niet weet wat er mee wordt gedaan'. 'Als je een klacht ingediend krijgt sta je nergens meer. Het is altijd dat de taxichauffeur het gedaan heeft'. 'Ik wilde een klacht indienen via mijn voorzitter maar hij wilde dat niet doen omdat er niks mee wordt gedaan'. 'Chauffeurs geven tegenwoordig ook geen klachten meer door omdat hier niks meer wordt gedaan'.

Vaak is een klacht ongegrond vanwege onvoldoende bewijslast. 'Ik heb wel eens een klacht ingediend maar voordat er een sanctie kan plaatsvinden moeten er meerdere mensen het gezien hebben of de handhaving moet het gezien hebben'. 'Wij zien zeker wel de dingen gebeuren. Maar daar melding van maken is kansloos, omdat je geen keihard bewijs hebt op dat moment'. 'Ik heb geen klachten ingediend. Wij zien wel heel veel dingen gebeuren maar ik ga er geen klachten over indienen. Het is heel moeilijk om een klacht in te dienen omdat je heel veel bewijslast moet hebben'. 'Wij zien zeker wel de dingen gebeuren. Maar melding van te maken is kansloos omdat je geen keihard bewijs hebt op dat moment'. Niet alleen bij de SEK of TTO worden klachten ingediend, er worden ook wel eens meldingen gedaan bij de politie. 'Ik heb een officiële melding gemaakt bij de politie van illegaal taxivervoer. Ik heb hier niks meer van gehoord. De enige incidenten die ik heb zijn klanten die niet betalen. Dit melden wij bij de politie maar die doen niks. Het kost ons meer om hier zaak van te maken dan dat het ons iets oplevert'. 'Ik heb heel veel aangiftes thuis liggen. Hier wordt niks mee gedaan en ik word niet serieus genomen'.

Sommige chauffeurs zien het ook niet als hun taak om een klacht over andere chauffeurs in te dienen. 'Ik heb er een dubbel gevoel over. Ik ga ze niet wijzer maken omdat ze mijn concurrent zijn'. 'Zelf heb ik nog nooit een klacht ingediend naar een andere chauffeur, omdat dit niet mijn taak is. ik spreek ze wel aan maar er wordt toch niks met een klacht gedaan'. 'Nee, ik geloof er niet in om klachten in te dienen. Die mensen die in een TTO zitten gaan elkaar niet verraden. En mensen van andere TTO maken een compromis. Als zij iets zien van een andere TTO lid dan praten ze het onderling uit'. Meerdere chauffeurs geven aan dat klachten vaak wel binnen de TTO worden besproken. 'Ik heb nog nooit een klacht ingediend over een andere TTO, maar er wordt onderling wel een en ander besproken over waarom rij je die rit niet of waarom weiger je die rit'. 'Binnen onze TTO hebben we klachten en problemen goed opgelost'.

### Aantal actieve taxi's

Opvallend is dat alle chauffeurs die wij gesproken hebben, aangeven dat er (te) veel taxi's in Eindhoven rondrijden. 'Er zijn heel veel taxi's in Eindhoven en weinig klanten. Dit terwijl we zien dat taxi's uit andere steden bij Eindhoven Airport gaan staan'. 'In Eindhoven zijn er veel te veel taxi's. Als ik naar Utrecht kijk, die stad is 2 keer zo groot, daar rijden even veel taxi's als in Eindhoven'. 'Het zijn er veel. Door de regelgeving zijn het veel zzp'ers. In het weekend na sluitingstijd van de kroegen komen we taxi's tekort en door de weeks zijn het er te veel'. De markt lijkt hierdoor verzadigd door overaanbod. Er zijn veel te veel taxi's in heel Eindhoven en de laatste jaren zijn er heel veel mensen toegelaten. Daardoor

is de markt een beetje verzadigd'. 'Er zijn te veel taxi's in Eindhoven en er zit geen limiet op het aantal taxi's dat toegestaan wordt. Dus te veel aanbod en te weinig vraag'.

## 2.3 Verbeterpunten

### Gemeente

Over de kwaliteit van de taxibranche valt veel te zeggen, daarom is aan taxichauffeurs gevraagd wat de gemeente Eindhoven nog meer kan doen dan alleen meer handhaven of de handhaving slimmer inrichten.

#### Passen op naam

In het kader van handhaving zou de regelgeving moeten worden aangepast zodat de taxipas van individuele chauffeurs makkelijker kan worden ingenomen. 'De gemeente moet vergunning afnemen van de chauffeurs die omrijden of ritten weigeren omdat zij het verpesten voor iedereen'. 'Klachten of overtredingen bij chauffeurs meteen het pasje inleveren en niet meer op de staanplaatsen laten komen'. 'Ze kunnen beter werken zoals in Brussel. Daar heeft elk voertuig een eigen naam en als de klant niet tevreden is over dat voertuig dan kan de klant meteen dit nummer doorgeven. Dit is anders dan het nummer op het dakbord omdat deze niet wordt gezien'. Ook zouden er strengere eisen moeten komen voor chauffeurs. 'Je moet een certificaat hebben dat aangeeft dat je een fatsoenlijke bestuurder bent. Maar de toets voor dit certificaat is veel te makkelijk naar mijn mening'.

#### Beperking aantal actieve taxi's

Een van de meest genoemde punten is het beperken van het aantal actieve taxichauffeurs in de markt. 'Ik vind dat de gemeente Eindhoven een wachtlijst moet invoeren'. 'Een stop op nieuwe chauffeurs omdat er al veel te veel zijn. 'Ze moeten stoppen met het uitgeven van vergunningen want er zijn al veel te veel taxi's'.

#### Verbeteren standplaatsen

Een ander punt wat veel genoemd wordt is het verbeteren van de standplaatsen. 'De taxi's zijn heel erg geconcentreerd op twee standplaatsen. Misschien kan er nog een extra standplaats worden toegevoegd om de concentratie taxi's te verspreiden'. 'Graag meer aandacht voor de standplaatsen. Vooral tijdens de inzet van bussen door NS'. Ook het idee van een bufferzone wordt aangekaart. 'De gemeente kan beter een bufferzone maken waar taxi's kunnen wachten voordat ze naar de standplaats kunnen gaan'. 'er mogen best extra standplaatsen komen bij station Noord'

#### Informatieverstrekking naar de klant

Meerdere chauffeurs geven aan dat de klant 'mag worden opgevoed' door de taxiregels beter onder de aandacht te brengen. 'De gemeente kan voor de klant duidelijker maken dat de klant vrij is om te kiezen waar hij instapt. Dit geldt trouwens ook voor de chauffeurs'. 'Een taxi regelaar die net als in Amsterdam info uit deelt zoals een folder waar er een klacht ingediend kan worden als ze nare ervaringen met taxi's krijgen En deze regelaar kan ook handhaven op de taxichauffeurs'.

### **Meer samenwerken**

Volgens sommige chauffeurs zou de gemeente meer moeten luisteren naar de markt en met de chauffeurs in gesprek moeten gaan. 'Willen ze het taxivervoer verbeteren dan moeten ze meer naar de taxichauffeurs luisteren. Vraag waar ze behoefte aan hebben en geef waar ze recht op hebben. De gemeente mag de chauffeurs meer waarderen voor hetgeen wat zij doen (mensen 's nachts veilig thuisbrengen)'. 'De gemeente moet niet alleen maar protocollen schrijven maar meer aanwezig zijn'. 'Ga meer samenwerken met de taxi's in plaats van ze alleen maar te plagen'. 'Ene betere communicatie tussen de verschillende partijen is gewenst, zodat het makkelijker wordt om een klacht in te dienen'.

### **TTO**

Aan taxichauffeurs is ook gevraagd wat TTO-organisaties zouden kunnen doen om de kwaliteit in de taxibranche te verbeteren.

### **Strenger optreden**

Uit de gesprekken met taxichauffeurs komt naar voren dat de kwaliteit als in de dienstverlening van de taxichauffeurs per TTO erg kan verschillen. TTO-organisaties zouden strenger kunnen optreden tegen hun eigen taxichauffeurs die zich misdragen. 'TTO-organisaties kunnen strenger zijn voor hun chauffeurs en ze gewoon op de vinger tikken'. 'TTO's moeten meer zelf ook de regels toepassen. Dat wordt nu niet overal gedaan. Chauffeurs controleren op kledingstijl bijvoorbeeld'.

'Meestal zijn de mensen binnen de TTO's vrienden van elkaar en durven ze elkaar niet aan te spreken'. Dat laatste lijken meerdere chauffeurs te onderkennen. 'Bij de TTO's is het nu zo dat als er een klacht binnen komt dan moet deze binnen de eigen TTO worden opgelost. Dat wordt natuurlijk niet gedaan'. 'Sommige chauffeurs luisteren niet. Normaal geven de TTO-voorzitters aan wat wel of niet mag maar jonge chauffeurs doen toch dingen die niet mogen'. Bij de TTO's is het nu meer de slager keurt zijn eigen vlees en alle chauffeurs die mensen bedonderen zijn aangesloten bij een TTO waardoor dit niet gaat stoppen'. 'De TTO's mogen best meer druk op de gemeente zetten om meer te handhaven'.

### **Klachten afhandelen**

Ook het afhandelen van klachten kan beter. 'TTO's moeten bij zichzelf nagaan of ze met de middelen die ze hebben wel goed omgaan. Ze moeten kijken hoe klachten beter afgehandeld kunnen worden'. 'Duidelijker kenbaar maken waar mensen een klacht kunnen indienen. En dit ook doen voordat dat de klant een klacht kan indienen'.

Toch zijn meerdere taxichauffeurs van mening dat de TTO-organisaties niet veel aan de kwaliteit kunnen verbeteren en dat de bal vooral bij de gemeente en de SEK ligt. TTO-



organisaties kunnen niks doen. Wat moeten we doen? We hebben alles al gedaan en aangegeven. Mijn taak is het niet om andere TTO's aan te spreken of chauffeurs aan te spreken, dat is de taak van de gemeente'. 'TTO's kunnen niet meer doen dan vergaderen met hun chauffeurs en overleg houden'. De TTO's zelf kunnen er weinig aan doen, het hangt allemaal af van de handhaving'.

## 2.4 Conclusies

### Algemene tevredenheid

Ruim 3 van de 4 geïnterviewde taxichauffeurs laten zich (zeer) negatief uit over de kwaliteit in de taxibranche. Meerdere chauffeurs geven aan dat het TTO-beleid hen veel geld heeft gekost en dat daar weinig voor is teruggegeven. Chauffeurs geven aan dat een meerderheid van de chauffeurs het goed doet, maar dat er een groep 'rotte appels' tussen zit die het verpest voor de rest. Toch zijn er ook positieve geluiden te horen over de dienstverlening van chauffeurs, maar een ruime meerderheid van de taxichauffeurs is van mening dat de kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven de afgelopen jaren niet is verbeterd. Er zijn zelfs meerde chauffeurs die aangeven dat de situatie alleen maar verslechterd is.

### Gedrag chauffeurs

Volgens taxichauffeurs schort het aan kwaliteit binnen diverse onderdelen, zoals de dienstverlening, de representativiteit (kleding, auto), de rijstijl en het gevoel van veiligheid.

Binnen de dienstverlening gaat het om aspecten als gastvrijheid naar de klant, het weigeren van ritten of het vragen van een te hoge prijs. Volgens meerdere geïnterviewden zijn het vooral de chauffeurs die incidenteel rijden degene die zich misdragen, chauffeurs die maar een paar uren in de week rijden. Toch zijn niet alle chauffeurs negatief, zij vinden de dienstverlening prima.

Een ander veelgenoemd probleem is de manier waarop taxichauffeurs gekleed zijn. Het feit dat sommige chauffeurs geen pak dragen wordt niet altijd gewaardeerd. Ook de representativiteit van de auto moet het vaak ontgelden. De vraag is wel in hoeverre chauffeurs te hard rijden als er een klant in de taxi zit.

De meeste chauffeurs geven aan zich veilig te voelen in het bijzijn van klanten of richting andere chauffeurs. Een enkeling heeft wel eens negatieve ervaringen met klanten gehad. Ook zijn er chauffeurs die aangeven niet zomaar een andere chauffeur aan durven te spreken, wat in werkelijkheid voor een groter deel zou kunnen gelden die hier niet over durft te spreken

### Standplaatsen

Ook over de standplaatsen wordt een uitgebreide mening gegeven. Een meerderheid van de chauffeurs vindt de netheid bij de standplaatsen voldoende.

Ook motoren worden over het algemeen netjes uitgezet, maar chauffeurs zijn ook van mening dat bij extreme temperaturen de motor moet kunnen blijven draaien voor de airco of verwarming.

Aansluitend op de capaciteit van de standplaatsen klagen een aantal chauffeurs over de aanwezige voorzieningen zoals een toilet of verlichting.

Chauffeurs parkeren vaak netjes in de vakken. Wanneer dit niet zo is ligt dit volgens hen vaak aan de drukte of aan het aantal beschikbare plekken. Er wordt sowieso relatief vaak gewezen op het aantal beschikbare standplaatsen in Eindhoven, zo zou er veel te weinig plek zijn. Ook de zogenaamde 'verbussing' is een veelgenoemd probleem, waarbij taxichauffeurs zich niet gehoord voelen.

### **Herkenbaarheid**

Volgens taxichauffeurs weten klanten niet bij welke taxi-organisatie ze instappen. Dit komt met name doordat klanten er niet bewust van zijn of omdat het hen niet interesseert. Volgens taxichauffeurs is de herkenbaarheid van de organisaties sinds het invoeren van het TTO-beleid ook niet verbeterd. Er wordt door sommige chauffeurs gepleit om meer informatie over de daklichten bij de klant onder de aandacht te brengen. Het lijkt er een klein aandeel aan klanten te zijn dat bewuste keuzes maakt in welke taxi zij instappen. De vraag is echter wel of deze klanten kiezen voor een TTO-organisatie of een taxibedrijf. Een enkeling is positief over de daklichten, zo zouden chauffeurs meer uit de anonimiteit zijn getreden.

### **Ritweigeringen**

Het weigeren van ritten komt volgens taxichauffeurs nog steeds voor. Het zijn vaak ook bekende ritten of bestemmingen die geweigerd worden. Met name in het weekend en in de avonden worden ritten geweigerd. Volgens de meeste chauffeurs is het aantal ritweigeringen niet verminderd sinds de invoering van het TTO-beleid.

### **Incidenten**

Taxichauffeurs spreken veelvuldig over diverse incidenten die zich de afgelopen jaren hebben voorgedaan. Wederom roept de vraag zich op in hoeverre chauffeurs zich veilig voelen, met name in het kader van iemand aanspreken of iemand ergens op wijzen. Een meerderheid van de chauffeurs geeft juist aan dat het aantal incidenten is verminderd.

### **Handhaving**

Nagenoeg alle chauffeurs geven aan dat er onvoldoende wordt gehandhaafd of dat de huidige handhaving niet effectief is. Veel chauffeurs zijn van mening dat de handhaving niet op het juiste moment of op het juiste tijdstip wordt ingezet. Met name in het weekend tussen 00:00 uur en 05:00 uur wordt veel genoemd als belangrijk moment. Een aantal taxichauffeurs pleiten ook voor een 'toezichthouder' bij een taxistandplaats tijdens drukke momenten.

### **Illegaal taxivervoer**

Volgens de taxichauffeurs komt illegaal taxivervoer nog steeds veel voor in Eindhoven. Met name bij Eindhoven Airport en op Stratumseind. Dit terwijl ronselaars volgens meerdere chauffeurs vaak niet eens goedkoper zijn. Ook het bekende probleem met te weinig handhaving wordt veelvuldig aangekaart. Meerdere chauffeurs van diverse TTO's hebben geprobeerd om een melding van illegaal taxivervoer te maken. Een meerderheid van de chauffeurs geeft aan dat het illegale taxivervoer gelijk is gebleven of zelfs is toegenomen. Slechts een enkeling geeft aan dat het is illegale taxivervoer is afgenomen.

### **Klachten**

Klachten van klanten krijgen chauffeurs over het algemeen zelden. Wat verder opvalt is dat chauffeurs ook weinig klachten indienen over andere chauffeurs, met als voornaamste reden dat dit een kansloos proces is en hier niks mee wordt gedaan. Vaak is een klacht ongegrond vanwege onvoldoende bewijslast. Sommige chauffeurs zien het ook niet als hun taak om een klacht over andere chauffeurs in te dienen.

### **Verbeterpunten**

Naast meer handhaven zijn er nog een aantal andere verbeterpunten genoemd voor de gemeente Eindhoven. Zoals het aanpassen van de taxivergunning zodat deze op naam komt te staan. Zo kan de gemeente strenger optreden.

Een van de meest genoemde punten is het beperken van het aantal actieve taxichauffeurs in de markt. Chauffeurs pleiten dan ook voor een stop op de vergunningen.

Een ander punt wat veel genoemd wordt is het verbeteren van de standplaatsen, zoals meer parkeervakken, meer spreiding door de stad of betere voorzieningen (toilet, zitgedeelte, verlichting).

Meerdere chauffeurs geven aan dat de klant 'mag worden opgevoed' door de taxiregels beter onder de aandacht te brengen. Zo zouden de regels rondom ritweigeren en het berekenen van de ritprijs duidelijker onder de aandacht mogen worden gebracht.

Volgens sommige chauffeurs zou de gemeente meer moeten luisteren naar de markt en met de chauffeurs in gesprek moeten gaan. In concrete zin zou de gemeente meer betrokken moeten zijn met de markt.

### **TTO en SEK**

Uit de gesprekken met taxichauffeurs komt naar voren dat de kwaliteit als in de dienstverlening van de taxichauffeurs per TTO erg kan verschillen. TTO-organisaties zouden strenger kunnen optreden tegen hun eigen taxichauffeurs die zich misdragen. Ook het afhandelen van klachten mag volgens hen beter. Toch zijn meerdere taxichauffeurs van mening dat de TTO-organisaties niet veel aan de kwaliteit kunnen verbeteren en dat de bal vooral bij de gemeente en de SEK ligt.

# 3. TTO & SEK

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de diepte-interviews besproken, waarbij wordt ingegaan op de beoordeling van de kwaliteit in de taxibranche door zowel TTO-bestuurders als de SEK. Ook is er uitgebreide aandacht voor de zelfregulering en verbeterpunten.

## 3.1 Beoordeling kwaliteit

### Algemene tevredenheid

De algemene beoordeling van TTO-bestuurders en de SEK over de kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven ligt in lijn met die van de chauffeurs: de kwaliteit is onvoldoende en deze is de afgelopen jaren niet verbeterd. 'De kwaliteit is slecht, verslechterd zelfs, er is niks veranderd. Voor de chauffeurs zijn er eisen bijgekomen. De gemeente moet slechte chauffeurs het leven moeilijker maken maar dat is niet gebeurd'. Ook TTO-bestuurders verwijzen naar de zogenaamde rotte appels, die voornamelijk bestaan uit zogenaamde 'korte termijn denkers' die alleen maar denken aan geld verdienen. Wat je niet tussen de oren krijgt is van als ik het goed doe, heeft dat voordeel voor heel de taxibranche en als ik het slecht doe (en sommigen redeneren zo) dan heb ik vandaag mijn geld binnen en voor de rest interesseert het me niet. En dat is een hele slechte opstelling en dat hebben een aantal taxichauffeurs niet door. Als ik vandaag maar flink geld kan binnen harken, dat die meneer daarna nooit meer een taxi neemt, dat interesseert ze niet. Dat is niet zo slim'. 'Ze zitten echt in die auto om centen te verdienen en niet omdat het vak zo mooi is. Dat vind ik jammer. Dat was ooit wel anders'. 'Ik heb het gevoel dat de meeste hier voor het geld zitten. Niet om een leuke boterham te verdienen maar om geld te verdienen over andermans rug en geen kwaliteit te leveren'. 'Ik snap het ook wel. Als je een auto hebt van 12 of 13 jaar oud en je krijgt je auto niet meer verzekerd, dan moet je je TTO-vergunning aanschaffen en er valt niks meer aan te verdienen. Het is allemaal proberen te overleven, zo zitten er heel veel daar. Dat heeft niks met kwaliteit te maken maar puur overleven'. Taxichauffeurs klaagden al over de investeringen die zij gedaan hebben in het TTO-beleid, waar dat ook bij de TTO-bestuurders voorbij is gekomen. 'Als je kijkt naar de investeringen die de taxibranche gedaan heeft en als je al dat geld bij elkaar optelt, dan praat je over vele tonnen die de taxichauffeurs hebben geïnvesteerd in dit systeem. Ze hebben er vrij weinig voor teruggekregen en daar zit de pijn. En dan zeggen de chauffeurs terecht: er is niks gebeurd, althans niks merkbaar of zichtbaar'. 'Het gaat vooral over de mensen die de klant niet kennen, dan maakt het niet zoveel uit. Dan is het gewoon iemand hebben die mijn boterham verdient'.

### Beginjaren

Zowel de TTO's als de SEK erkennen de opstartproblemen aan het begin van het TTO-beleid. Zo zou de gemeente haar afspraken niet altijd zijn nagekomen en was de communicatie en administratie niet altijd op orde. 'We hebben alleen wat

opstartproblemen gehad en daar is over gepraat. Ten opzichte van 2017 is er wel al verbetering te zien'. 'De aanloop van het TTO-beleid is een drama geweest. Er waren maar heel weinig TTO's die zich aangemeld hadden'. 'In de opstartfase is er ongelofelijk veel fout gegaan. Ik snap wel, het was een grote operatie maar je weet dat het komt en dan moet je zorgen dat je er klaar voor bent. Als dat niet zo is dan moet je het gewoon zeggen'. Ook over de inzet van mystery shoppers vanuit de SEK is inmiddels veel over gesproken, hoewel de SEK ook erkent dat daar zaken zijn misgegaan'.

Toch moet ook gesteld worden dat de organisatie vanuit de gemeente tegenwoordig op orde is. 'Ik moet wel zeggen dat Anke Stratman toen is gekomen en met haar heb ik wel het gevoel dat de gemeente Eindhoven serieus werk maakt van de taxi opstapmarkt'. De taxiambtenaar die er nu zit is een prima persoon en daar zijn we zeer enthousiast over, alleen die kan ook geen ijzer met handen breken'. 'Ze doet goed haar best maar die kan ook geen bergen verzetten, maar de communicatie is een stuk beter'.

### **Verbetering**

Of de kwaliteit verbeterd is reageren de TTO en SEK wisselend. De verbeteringen die er zijn geweest lijken te klein om daadwerkelijk effect te hebben op de algemene kwaliteit. 'Ik vind niet dat de kwaliteit verbeterd is de afgelopen jaren. Het TTO-beleid heeft er ook niet aan bijgedragen. Ik had er erg veel van verwacht. Dezelfde boefjes rijden nog steeds rond en er rijden heel veel boefjes rond. Dit verbaast me elke keer hoe schrijnend het in Eindhoven is'. 'Kijk het gros doet het goed, die 270 chauffeurs. Maar er zijn er een aantal bij die het verpesten voor de rest, dus ik denk dat de kwaliteit wel wat verbeterd is. Maar is dat voldoende? Nee absoluut niet, dat kan altijd beter'. 'Het is verbeterd natuurlijk, maar niet optimaal. Er zijn dingen die wel verbeterd zijn en dingen die niet verbeterd zijn. Bijvoorbeeld bij grote evenementen zoals Carnaval in de stad, dan komen er geen taxi's van buitenaf'. 'Ik was de eerste die drie jaar geleden riep: ik ben voorstander van het TTO ge beuren om de kwaliteit te verbeteren. Nou ik kom er heel snel op terug want er is nog niks verbeterd'.

Zo zijn een paar TTO-bestuurders wel van mening dat het beleid goede veranderingen heeft veroorzaakt. 'Het goede aan de TTO is dat we een selectie hebben aan de poort. Je ziet namelijk wel dat er een bepaalde natuurlijke selectie plaatsvindt'. 'Ik ben ook vrij selectief in de jongens die zich aan mogen melden en dat werpt zijn vruchten af'. 'Hier is het toch echt echt ons kent ons: ik vertrouw jou, jij komt erbij. Ik vertrouw jou niet, jij komt er niet bij'. 'Ik denk dat het prettig is voor de gemeente Eindhoven dat dankzij het TTO-systeem we weten wie de chauffeurs zijn. Wat ook positief is, is dat wij mee mogen praten in vergaderingen, in overleg met de gemeente. Misschien niet ver genoeg als iedereen zou willen, misschien niet vaak genoeg, misschien met te weinig beslissingsmacht, maar we mogen wel meepraten'.

### **Chauffeurs**

In vergelijking met de taxichauffeurs onderling zijn ook de TTO-bestuurders en SEK niet altijd te spreken over de dienstverlening, representativiteit en rijstijl van de chauffeurs.

'De klant ziet het al bij het instappen: Het type chauffeur, hoe hij gekleed is, hoe z'n auto eruitziet, of hij wel of niet staat te roken, of je wel of niet contant kunt betalen. Ik denk dat elke klant merkt dat er verschil is in chauffeur'. 'Ik sta nu bijvoorbeeld op een standplaats, de chauffeur die hier op de eerste plek staat die zit met zijn telefoon te spelen. Je staat op plaats één, dan moet je uit je auto gaan en ernaast staan. Geen telefoon in je hand en je ogen op de klant hebben als deze komt'. 'Dat zie je al in het auto type: ze rijden in van alles en nog wat. Als ik zie hoe ze erbij lopen het is te gek voor woorden, daar schaam je je voor'. 'Nog steeds kun je in Eindhoven in een taxi stappen en horen: TomTom zeggen of jij zeggen? Zulke chauffeurs zijn er nog steeds, die geen woord Nederlands spreken'. 'De meeste klanten kunnen de dienstverlening van de chauffeur wel waarderen. Sommige klanten geven daar niks om, die hebben zoveel gedronken dat ze er niks van merken. Maar heel veel klanten doen het wel, alleen die gaan er niet op selecteren'. 'Ik hoor vaak dat chauffeurs veel te hard rijden en dat klanten daar onrustig van worden. Dat soort dingen daar wordt niks mee gedaan. Chauffeurs die zich niet aan de regel houden gaan gewoon door. De kwaliteit is achteruitgegaan, er zijn meer chauffeurs bijgekomen die zich niet aan de regels houden'. 'De ene is een topchauffeur en daar kan je veel van leren, maar de ander heeft daar gewoon schijt aan. Die wil gewoon een klant ophalen en afzetten en het liefst zo snel mogelijk. Het is echt per persoon afhankelijk'. In de laatste vier jaar heb ik misschien twee mensen gehad die echt dachten om uit de auto te gaan omdat ze het niet veilig vonden hoe de chauffeur reed. Maar ik geloof dat 90 tot 95% dit wel goed gedaan wordt'.

### Gedragsregels

De gemeente heeft protocollen opgesteld, waaronder het normen-en waardenprotocol waarin de regels staan hoe chauffeurs zich gedragen richting klanten. Volgens de meeste TTO-bestuurders en de SEK zijn de chauffeurs zich goed bewust van de regels die in deze protocollen staan, maar worden die niet altijd nageleefd waardoor situaties ontstaan zoals hierboven al benoemd. 'Ik denk het wel, alleen of ze zich er echt aan houden. Elke chauffeur weet hoe hij zich moet gedragen en hoe je je moet gedragen naar klanten toe, maar of die er echt de moeite voor neemt is het tweede. Iedereen kent de regels, maar niet iedereen houdt zich eraan'. 'Kijk, over het ritten weigeren en doorsturen naar de volgende dat weten ze feilloos. Alleen ze handelen er niet altijd naar en ze komen met smoezen om die ene rit niet te doen'. 'Maar ja, dat is een handtekening eronder en dan zie je daar verder niks meer van'. De regels zijn bij de chauffeurs voldoende bekend. Als een nieuwe chauffeur lid wordt van de TTO dan worden die regels ook met hem besproken. Het is dus niet zo dat we alleen een papiertje geven: het wordt in grote lijnen ook uitgelegd wat de afspraken zijn'.

Met name de regel van 'vrije taxikeuze' is vaak in strijd met de normen en waarden van taxichauffeurs. 'Officieel in Nederland is het zo geregeld dat de klant een taxi mag kiezen, wat de reden dan ook is. Dan moet de chauffeur de klant meenemen. Chauffeurs onderling hebben echter een andere afspraak, al langer dan 10 jaar, dat de eerste taxi gewoon aan de beurt is'. Deze 'onderlinge afspraak' is dus in strijd met het protocol, wat tot conflicten kan leiden. 'Dat je de mensen naar de voorste taxi moet sturen vind ik

onzin. Nu hebben de chauffeurs de regel wel iets meer omarmd, maar als ik met mijn auto op een groen vakje ga staan en er komt een klant naar mij toe, nou ik word gewoon vastgereden hoor. Dat werkt nog niet zo goed'.

Meerdere TTO-bestuurders erkennen ook dat het opstellen van nog meer regels niet de enige oplossing is om de kwaliteit te verbeteren. 'We kregen duidelijke protocollen, die hebben we zelf nog enigszins gewijzigd. We vonden dat de protocollen vooral in het teken stonden van straffen en volledig zoek gingen in de zin van belonen. Er was geen beloning. Omdat wij ook vinden dat het goede van de taxichauffeurs ook zichtbaar mag worden gemaakt'. 'Er hoeven geen extra sancties te komen, geef de jongens die het wel goed doen gewoon een privilege, extra opdrachten of plekjes bij het vliegveld. Er zijn genoeg dingen waarmee je kan belonen en het hoeft niet eens geld te kosten. Op deze manier worden die TTO's die netjes zijn ook populairder en kunnen ze meer geld verdienen. Dan gaan mensen daar proberen binnen te komen'. 'Ik weet niet of handhaven het goede middel is, dan ga je meer als een soort leraar lopen'.

### Herkenbaarheid

Net als de taxichauffeurs zijn de meeste TTO-bestuurders en SEK van mening dat de herkenbaarheid niet is verbeterd. 'Ik heb niet het gevoel dat klanten bij bepaalde TTO's niet instappen'. 'Zij zien geen verschil in TTO's: een taxi is een taxi. Zij zien ook geen verschil tussen de bestel- en opstapmarkt. De bedoeling was dat je door het verschil tussen TTO's gaat kiezen voor die ene TTO want die levert goede kwaliteit en de ander minder, dat ziet de klant ook niet'. 'Ja ze herkennen ons daklicht en worden we er ook wel uitgepikt maar het is niet dat klanten de foute bedrijven herkennen ofzo. Klanten zijn niet selectief. Veel te weinig. Dat zou wel moeten want dat is wel hoe het systeem bedoeld was'. 'Bij het grootste deel van de klanten, ik denk zo'n 80%, is het helemaal niet bekend dat er in Eindhoven een TTO-systeem is. Dat is helemaal niet bekend'.

### Informatieverstrekking

Meerdere TTO-bestuurders pleiten dan ook voor meer informatieverstrekking naar de klant. De klant zou als het ware meer moeten worden 'opgevoed' over de regels en het TTO-beleid, zodat zij gerichtere keuzes gaan maken en strenger op de kwaliteit gaan letten. 'De klant moet beter ingelicht worden hoe het werkt. Mensen hebben helemaal geen benul ervan. Die stappen in een taxi en dat is het eigenlijk. Er wordt helemaal niet naar de bedrijfsnaam gekeken. Hetzelfde geldt in Den Bosch of Amsterdam, dat maakt helemaal niks uit'. 'Als je de kwaliteit vanuit de klant bekijkt: die merkt daar natuurlijk niks van. Bij een klant gaat het erom dat ie zo dichtbij mogelijk en zo snel mogelijk een taxi krijgt en dat ie van A naar B wordt gebracht. Waar die taxi dan staat en of dat dan mag van de gemeente of niet dat is niet waar de klant rekening mee houdt'. 'Als je denkt dat je in 2020 met een daklicht en een TTO-regelgeving dat klanten snappen hoe de opstapmarkt in elkaar zit dan ben je naïef, zo werkt het niet. De SEK denkt dat je met een website en een daklicht dat je heel Eindhoven op de hoogte kunst stellen hoe het zit'.

Vooral het verbod op ritweigeren en het feit dat er maximumtarieven gelden voor de taxibranche zou bij de klanten beter onder de aandacht mogen worden gebracht. 'Het grootste probleem richting de klant is het weigeren en het vragen van te hoge prijzen'. 'De klant weet niet hoe ze oprecht en eerlijk behandeld worden. Ze weten vaak zelf niet hoe ze het uit kunnen vinden wat het kost. Mensen weten zelf niet als ze een taxi nemen van goh wat kost mijn rit nu eigenlijk?' Een mogelijkheid kan zijn om de informatie op de standplaatsen te delen. 'Waar komt de klant vandaan en daar de informatie delen, in plaats van in een Eindhovense krant die door 10% van de Eindhovenaren gelezen wordt. De jongeren die opstap gaan die lezen echt niet elke dag het Eindhovens Dagblad. Je moet ze de informatie geven op de standplaatsen. De bewustwording bij de klant is wel één van de problemen denk ik'.

## 3.2 Zelfregulering

### Handhaving

Net als de taxichauffeurs zitten de TTO-bestuurders en SEK op één lijn qua handhaving. 'Er is geen handhaving. Er is alleen handhaving op regels die de gemeente zelf heeft opgesteld, maar toch zie je veel chauffeurs ook die regels overtreden. Slechte chauffeurs worden moeilijk gepakt, die geven daar niks om'. 'We hebben vanaf het begin gezegd dit beleid zal alleen slagen als er fatsoenlijke handhaving is. Dat is bij de gemeente nog steeds niet geregeld'. 'Ik vraag om handhaving, want handhaving is een onderdeel van kwaliteit die we nastreven. En ik krijg mijn chauffeurs in mijn nek die zeggen er wordt niet gehandhaafd. Wij zien die Boa's niet en als ze er zijn dan doen ze niks en als wij iemand straffen dan kun je er onderuit komen'. 'Als handhaving ergens gaat staan zijn ze ineens best braaf, maar dan gaan ze op andere plekken hun praktijken uitvoeren waar de boa's niet zijn. Het waterbedeffect he'.

Hoewel TTO-bestuurders aangeven dat zij klachten over het algemeen goed behandelen, geven meerderen ook toe dat het niet hun taak is om alle chauffeurs steeds op de vingers te tikken. 'De TTO's hebben ook geen zin om als toezichthouder op te treden. Terwijl dat wel zou moeten. Kijk, de eerste verantwoordelijkheid van goed taxibeleid ligt bij de chauffeur, die moet zich gedragen en de TTO die moet daar in wezen op toezien'. 'Wat de handhavers kunnen is te weinig. Ze hebben te weinig invloed qua regelgeving en die echte rattenkopjes weten precies hoe het werkt'.

### Rapportages

Wat daarbij een veelgenoemd probleem is, zijn de rapportages van de serviceteams en boa's die worden doorgegeven aan de TTO's. 'We krijgen wel eens klachten binnen. Maar heel dat proces wordt verstoord door onzinnige klachten vanuit de handhaving'. 'We hebben gezegd waarom we niks meer met de BOA-meldingen doen. Dat hebben we duidelijk aangegeven, maar ze blijven gewoon meldingen sturen. Je bent niet bevoegd om iemand te bekeuren, maar je bent wel dezelfde BOA die twintig keer per maand een melding doet dat een taxi van ons gezien is die twee minuten te lang voor een café heeft gestaan. Er is geen wil om in te grijpen en ook geen bevoegdheid'. 'De laatste twee jaar heb ik zes meldingen binnengekregen en vier hiervan waren er verkeerd, die waren van



een andere TTO. Dan hadden ze een nummertje verkeerd gezet'. 'Het is makkelijk te achterhalen wie het is geweest vanwege het taxi-nummer, maar je kunt er niks mee, want je kan niet tegen die chauffeur zeggen je bent daar en daar geweest en daar heb je een overtreding begaan. Die chauffeur zegt dan ja ik ben daar twintig keer geweest. Als je iemand direct aanhoudt en aanspreekt dan weet de chauffeur wel waar het over gaat, maar als je daar via een klacht pas later op terug komt dan is het niet meer duidelijk'. 'In sommige steden worden de serviceteams door chauffeurs gedaan. Daar hebben we hier niet voor gekozen. Dat hebben wij extern gedaan, dus daar valt best wat van te zeggen. Daar kan je kritisch naar kijken, ongeveer 3 maanden zijn ze actief geweest en dat helpt wel voor een deel, maar de rapportage moet gewoon beter'. 'Die rapportage van de gemeente klopt dan niet helemaal. Er moet duidelijk bewijs zijn dat we iets niet goed hebben gedaan, dan kan ik er iets aan doen'.

### **Onderscheid**

TTO-bestuurders lijken geen onderscheid te maken in BOA's van de gemeente en de serviceteams van SEK die geen bevoegdheid hebben om in te grijpen. 'De serviceteams kunnen alleen maar waarnemen, observeren en rapporteren. Die moeten niet in discussie gaan met taxichauffeur. Die moeten alleen maar rapporteren wat ze zien en dat doorgeven, maar wel zo concreet mogelijk. Dat vinden ze alleen wel lastig, dingen opschrijven en rapporteren. Dat hebben ze ook in andere steden. Dan zijn we nu wel aan het kijken naar andere mensen, maar dat is wel weer duurder. Dat heeft altijd een kostenaspect, dus daar zit wel een aandachtspunt'. 'Onze TTO is een van de weinige die geen klachten binnenkrijgt omdat wij individuele chauffeurs zijn die de regels goed vinden. Wij zijn het er niet altijd mee eens maar we handhaven ze wel'.

### **Kenmerken TTO's**

Een veelgenoemd probleem dat de kwaliteit beïnvloed zijn de onderlinge verschillen in TTO's 'Het zijn echt groepsvormingen en dan zie je dat een bepaalde groep bij een bepaalde TTO gaat. Die zoeken elkaar op. Je ziet heel snel hoe een TTO wordt gevormd en welke kant het opgaat'. 'Ik denk dat de keuze voor het TTO-beleid is gemaakt omdat het vanuit handhaving makkelijker is om een TTO aan te spreken dan 275 individuele chauffeurs. En als die een beetje goed functioneren, dan is daar ook helemaal niks mis mee. Daar zit natuurlijk ook wat verschil in tussen de ene TTO en de andere TTO. 'De ene TTO is heel strak in zijn regels en handhaaft ook naar zijn eigen chauffeurs en andere TTO's zijn daar wat toleranter in en die staan meer toe'.

### **Beleid niet waterdicht**

Dat het TTO-beleid niet waterdicht is, wordt zowel door de TTO-bestuurders als de SEK erkent. 'Als een chauffeur zich misdraagt kan diegene onder de sancties uitkomen en als een chauffeur wordt weggestuurd kan deze vervolgens bij een andere TTO weer aan de slag'. 'Als je bij de gemeente je pas inlevert en zegt: ik wil overstappen naar een andere TTO, dan doet de gemeente dat gewoon. De gemeente heeft geen protocol en zegt niet dat je niet zomaar kan overstappen of dat je van je huidige TTO een verklaring moet hebben dat iemand geen schulden of misdrijven heeft openstaan'. 'Er staat geen sanctie

op dingen te laat inleveren. Er staat geen sanctie op dingen niet doen. Je kunt eigenlijk heel makkelijk ontspannen'. 'De TTO's moeten schorsen en royeren als dat nodig is. En er zijn wat gevallen bekend van fysieke bedreigingen en chauffeurs die fysiek tekeer zijn gegaan, maar die rijden nu nog steeds rond bij een andere TTO en dat is heel krom'. 'Je krijgt ook wel eens mensen die als ze horen wat de eisen bij ons zijn, ze gaan kijken naar een makkelijkere TTO, waar de eisen niet zo hoog zijn. Ja prima'. 'We hebben gewoon al meerdere chauffeurs geroyeerd en buiten gezet. Maar die zijn een dag later bij een andere TTO gewoon weer bezig. Sterker nog: we hebben er vorige maand nog eentje geroyeerd vanwege fraude en die heeft zijn pas niet eens ingeleverd, die is gewoon weer bij een andere TTO aangesloten. Hij betaalt gewoon zijn maandbedrag weer en heeft nu zelfs twee passen en rijdt gewoon rond. Er is geen enige controle'. In dat opzicht is de rol van SEK beperkt: 'Een TTO die het niet goed doet, kunnen wij niet sanctioneren, want die bevoegdheid hebben wij niet. we kunnen wel aangeven aan de gemeente dat als er een TTO is die er een potje van maakt, dat ze daar moeten optreden. Dat is onze rol'.

### Klachten

Het behandelen van klachten heeft vaker te maken met meldingen van de boa's en serviceteams dan met klachten van klanten. Bij de meeste TTO's worden naar eigen zeggen klachten altijd in behandeling genomen. 'Ik spreek ze daar wel op aan en wil het verhaal wel aanhoren, want soms is het niet gegrond, dus dan wil ik het verhaal van de chauffeur wel weten. Een verhaal heeft twee kanten'. 'Als er een klacht binnenkomt hebben wij een protocol waarin staat hoe wij handelen. Wij praten met de chauffeur en we gaan ook praten met de klager. Vervolgens brengen we die feiten bij elkaar en spreken daar een oordeel over uit. Dat wordt schriftelijk vastgelegd om de chauffeur te controleren'. 'Als ze in de fout gaan of bepaalde dingen fout doen, dan krijgt diegene een sanctie'. 'De klachten worden altijd teruggekoppeld naar de chauffeurs. Daar volgt dan een reactie op van de chauffeur en dan is het eigenlijk klaar. Soms als het echt een ernstige klacht betreft dan hebben we daar ook sancties voor'.

Een andere TTO-bestuurder geeft ook aan dat er wel eens expres klachten binnenkomen die niet van de klant zijn. 'Er komen ook valse klachten. Van de ene TTO naar de andere TTO of de ene chauffeur wil de andere chauffeur zwart maken. Dat gebeurt wel. Als je een aantal jaren in die branche werkt dan weet je of het vanuit de klant komt of niet'.

Ook de vraag over het hebben van een centrale komt in de interviews voorbij. 'Het hebben van een centrale had een eis moeten zijn. Als je met genoeg bedrijven samen bent dan zet je iemand aan telefoon. Ze hebben allemaal een Cabman in die auto, een klein programmaatje erop kost helemaal niks. Maar er moet inderdaad wel iemand fysiek zitten en dat kost geld. En als dat een eis was geweest dan had iedereen dat gehad' Nu wordt er niks gedaan en niks gecontroleerd'.

### Illegaal taxivervoer

Wanneer we vragen naar illegaal taxivervoer dan geven de meeste TTO-bestuurders toe dat het er nog steeds is, maar ze geven ook aan dat het moeilijk is om dat aan te pakken.

'Het is er wel, maar ik kan er niet de vinger op gaan leggen wie dat zijn. Dat houd je niet tegen. Een persoon die een vaste klantenkring heeft opgebouwd om ze van huis ergens naar toe te brengen, dat houd je altijd. Daar kan je niks aan doen en ik denk dat dat altijd zal blijven'. Er zijn er een aantal verdwenen denk ik, maar een aantal ook niet. En dan heb je ook nog Eindhoven Airport: dat is een heel lastig item als het om dit soort dingen gaat. Dus het verschilt ook nog wat per taxistandplaats'. 'In deze moeilijke tijden proberen mensen toch extra te verdienen. Ik weet dat het illegale vervoer er is maar ik zou niet weten wie dit zijn'. 'Als je 200 chauffeurs hebt die tegen de snorders zijn en zeggen: er moet actie komen! Er moet worden ingegrepen! Dan moet je er toch rekening mee houden dat er nog 25 vrienden onder die chauffeurs zitten die vrienden zijn met de snorders. Je handhavingsbeleid moet je dus slim en op een andere manier inzetten'.

### Aantal actieve taxi's

Nagenoeg alle TTO-bestuurders geven aan dat er te veel taxi's op de markt in Eindhoven actief zijn. Dit heeft direct effect op de kwaliteit, met name de ritweigeringen, drukte op de standplaatsen en incidenten onder chauffeurs. 'Het is alleen maar meer geworden'. 'Het zijn er nu 270 en dat is een toename, ik vond 200 al te veel. Eindhoven is in principe best groot maar voor een opstapmarkt een kleine stad. Je hebt niet zoals in Amsterdam op zes of acht verschillende plekken grote concentraties mensen. We hebben hier maar een klein centrum en een klein station. En als je daar met 270 staat dan kan er niemand meer iets verdienen. Het is niet verminderd, maar meer geworden'. 'Hoe meer taxi's er komen, hoe minder werk er is voor de chauffeurs. Daardoor ontstaan ongeregelheden, ruzies. Als iemand al 4-5 uur staat te wachten, dan komen automatisch problemen'. 'De gemeente Eindhoven heeft tot nu toe geen limiet gebruikt onder de TTO's. Iedereen die taxichauffeur wil worden, kan gewoon binnen komen. Juridisch zou daar een stop op moeten komen'. 'Wij hebben als TTO gezegd dat we niemand meer aannemen. Het is al te veel of het moet een chauffeur zijn die van een andere TTO naar ons komt, die bekend is bij ons. Voor de rest nemen we niemand aan die nieuw op de taximarkt komt'.

Het aantal actieve chauffeurs moet echter wel worden gerelativeerd, doordat er ook chauffeurs bij een TTO staan ingeschreven die nauwelijks actief zijn. '278 chauffeurs? Die hebben we niet eens. Als je wilt bepalen hoeveel taxichauffeurs je hebt, dan moet je rekenen in Fte's. Bij ons zit een taxichauffeur, nou ik geloof dat hij nog geen uur dit jaar in een taxi heeft gereden, maar hij telt wel mee voor de grens van 15 chauffeurs'.

### Opleiding

Meerdere TTO-bestuurders laten weten dat het toelatingsexamen, de cursus vanuit de SEK, te makkelijk is. Bij de opstartproblemen van het TTO-beleid hoorde ook het opleidingstraject. 'Midden in de vakantie mensen opleiden gaat hem niet worden en dat ik ook wel gebleken'. 'Het spreken van de Nederlandse en Engelse taal daar heeft de gemeente een toets voor, vanuit de SEK. Om een TTO-pasje te krijgen in Eindhoven. Hoe die mensen door de toets zijn gekomen dat weet ik niet. Dat snap ik soms niet, want hun Nederlands en Engels is soms heel erg slecht. Niet alleen bij onze TTO, hier zie ik ook wel gebrekkig Nederlands en Engels, maar bij de andere TTO's zie ik mensen die het nog

slechter spreken of bijna niet kunnen communiceren en dan denk ik van hoe kan dat? Hoe zijn mensen door die toets gekomen?'. 'De cursus zoals die er nu is, schiet tekort. Te veel chauffeurs kunnen bijna geen Nederlands, ook geldt dit voor de taxi opleiding. Ik weet alleen dat de kwaliteit daar ook vaak tekortschiet. Het taxi examen is ook in het Nederlands, dat moet ook verplicht. Ja dat hebben ze natuurlijk ook niet voor niks zo gedaan'. 'Ik heb iemand op ETx cursus laten gaan, geen taxipapieren, alleen een rijbewijs. Dat kan gewoon. Je kan daar gewoon het examen halen zonder taxipapieren'. 'Iedereen die in Eindhoven taxichauffeur wil worden bij een TTO, moet een examen doen. Je kan het examen moeilijker maken. Niet per twee jaar maar per jaar een examen afleggen'.

### Prioriteiten taxibranche

Een van de opvallendste punten die meerdere TTO-bestuurders laten doorschemeren is dat de taxibranche te weinig prioriteit lijkt te krijgen bij de gemeente. Hierbij doelen ze niet op de taxiambtenaar, maar op de gemeente in het algemeen. 'Chauffeurs zullen altijd zeggen dat ze niet gehoord worden'. 'Dat is het dubbele kromme van heel het TTO-beleid: Eindhoven wil de kwaliteit van de taxiwereld verbeteren maar dat moeten ze ook eens bij zichzelf beginnen door te zeggen wij staan ervoor'. 'Je ziet in alle steden dat taxibesteding geen prioriteit heeft bij de gemeenteraad. Je hebt één taxiambtenaar die alles moet doen op alle punten. Die kunnen het vaak niet aan en die moeten ook andere afdelingen vragen om wat te doen op handhaving, op taxistandplaatsen of op vergunningenbeleid en die hebben ook andere dingen te doen'. 'In de gemeenteraad gaat het er alleen maar over om diesels te weren uit de stad, maar ondertussen lopen we er wel mee achter. Ergens is het TTO-beleid niet goed gegaan'. 'Anke ziet ook wel onze problemen en zij doet haar stinkende best, maar dat heeft niet altijd prioriteit bij de gemeente en dan zeg ik het nog netjes'. 'Ik heb nu het idee dat SEK maar ook de gemeente de taxichauffeurs dom en braaf houden'. 'De hele Vestdijk werd opnieuw ingericht, zet daar een taxistandplaats bij. Overdag kan je die zelfs gebruiken voor laden en lossen. Er wordt dus niet zo goed geluisterd en er zijn dingen die belangrijker zijn'.

### Verbouwing station

Een veelgenoemd voorbeeld is de bouwput van de woontorens District E, die zal ontstaan aan de voorzijde van het station. Elke chauffeur weet: een bouwput in de nabijheid van een taxistandplaats is funest. Jullie hebben nu de ellende van de parkeergarage bij Eindhoven Airport meegemaakt, dat maal vijf staat jullie bij het station te wachten. Dit zijn de belangrijkste standplaatsen voor de Eindhovense taxichauffeurs. Ga nou eens proactief in beleid en laat zien dat je er staat voor de chauffeurs om kwaliteit te borgen'. 'Ook als er een district bij het station dichtgegooid zou worden dan wordt dit niet als prioriteit gezien om op te lossen nee.' 'Nu gaan ze bij het centraal station de komende jaren verbouwen. En waar moeten de taxi's dan staan? Daar worden wij niet zo enthousiast van en wij hebben wat suggesties gedaan waar het zou kunnen, maar dat wordt heel lastig. Wij weten niet wat er gaat gebeuren. De ruimte voor taxistandplaatsen kan je ook gebruiken voor parkeerplaatsen en dat levert meer geld op'. We hebben maar standplaatsen voor 100 chauffeurs en de gemeente laat dat na en heeft excuses van het Stationsplein dat ze dat nog gaan verbouwen en er daarom niks meer aan doen'. 'Maar

wat er straks op het station gaat gebeuren met de verbouwing, de verbussing en de taxistandplaatsen, dat is natuurlijk minimaal. En als je dat wat verbeterd en de taxi's de ruimte geeft, levert dat een bijdrage aan de kwaliteit'.

### **Geen budget**

Volgens bestuurders heeft de gemeente meerdere keren aangegeven dat er geen budget is voor handhaving. 'Blijkbaar is het budget van de gemeente al op als je halverwege de looptijd bent'. 'Je kan wel pappen en nathouden met handhaving, maar het kost veel geld en je kan maar op een bepaald aantal plekken zijn'. 'Het is jullie taak om te handhaven en dan moet je niet zeggen we hebben geen geld. Er was genoeg geld maar dat is besteed aan andere zaken'. 'De taxi ambtenaar is afhankelijk van hoeveel budget ergens aan verbonden is, wat ze wel of niet mogen doen, hoe zit het met de plaatselijke verordeningen. We rennen achter elkaar aan maar er verandert niet veel'. 'Er is maar een bepaald budget voor handhaving en die jongens kunnen niet overal tegelijk zijn'. 'Ze hebben een budget en daar moeten ze het mee doen en het dreigt volgend jaar minder te worden'.

### **Rol van de SEK**

Er lijkt ook een verschil te zitten in hoe TTO-bestuurders de SEK zien en wat hun daadwerkelijke rol is. De huidige rol die de SEK vervult lijkt niet de gewenste rol te zijn vanuit de taxibranche. 'Wij als SEK zijn een onafhankelijke instantie, niet afhankelijk van de gemeente, maar we zijn ook geen ledenbehartiger van de chauffeurs. Onze taak is om de kwaliteit van de taxi's te bevorderen. Dat doen wij door het certificeren van de opleiding en we hebben een taak in de handhaving, maar die handhaving moet wel gebeuren door de TTO en de chauffeurs, die zijn verantwoordelijk. Die kunnen dat nooit afschuiven op SEK, absoluut niet'.

Opvallend is ook dat in de interviews met de chauffeurs de SEK nauwelijks genoemd wordt, mogelijk doordat zij de SEK en gemeente als eenzelfde persoon zien. 'Ik merk wel dat chauffeurs de rol van SEK wat minder beleven en dat ze het onderscheid met de gemeente niet zien'.

TTO's zien de SEK graag strenger optreden en vinden dat zij te weinig invloed hebben. 'De SEK heeft te weinig slagkracht, dat is duidelijk'. Ik denk dat SEK geen draagvlak heeft. Ik vind dat ze goed functioneren. Het SEK is een verlengstuk van de gemeente en een verlengstuk van de TTO's. In de vergaderingen wordt alleen gezegd dat het SEK geld achterhoudt, dat zij niks doen en voor de gemeente opdraait'. 'SEK had een prominentere rol kunnen spelen in de kwaliteitsverbetering dan dat ze nu doen, maar ze pakken die rol niet. Of het nou gaat over mystery clients of opleiding in allerlei vormen en maten als onderdeel van kwaliteitsverbetering'. De SEK is hier ook open in. 'Als het op een andere manier beter kan, dan moeten we het daarover hebben. Wij hebben wel een meerwaarde wat mij betreft, maar als dat anders kan dan moet dat kunnen'.

## Ideeën en innovaties

Wat verder opvalt in de gesprekken met TTO-bestuurders is dat er vanuit de branche veel ideeën zijn over hoe het beter kan. 'Het TTO-beleid heeft wel geleid tot nieuwe ideeën van samenwerkingen. Ik moet zeggen, met elkaar in gesprek zijn over nieuwe ideeën, in het kader van elektrisch rijden, de vergoeding, het oprichten van een eigen centrale, bedrijfskleding, gezamenlijk inkopen van opleidingen, verdergaan dan de ETX zoals levensreddend handelen, slipcursussen, gezamenlijk inkopen van een update van de BCT-computer etc. dragen bij aan de kwaliteit'. Met name op het gebied van digitale middelen zijn er onder verschillende TTO's ideeën. 'Ik heb het er wel eens met de gemeente erover gehad om een app voor de gemeente uit te brengen, wat ook meer transparant is. Maar je bent ambtenaar, dus is dat iets lastiger qua procedure en wetgeving in de privacy en alles wat er omheen komt kijken. Het is wel mogelijk, maar de gemeente moet het willen en de TTO's moeten dat natuurlijk ook willen, dus daar zit veel energie in en ik weet niet of ik daar mijn energie in wil steken, want ik moet ook mijn prioriteiten stellen'. 'BCT (boordcomputer) is achterhaald. We bestellen digitaal, de afstand en tarief wordt digitaal berekend. Maar als slimste regio Eindhoven had je met kwaliteit stappen moeten zetten. Dan had je ook een gelijk speelveld kunnen maken: opstamarkt en bestelmarkt'. 'Het meer inzetten van technologieën en het beter aansturen van chauffeurs door middel van rating systemen en dat soort toepassingen te gaan gebruiken. Ik denk dat dat de enige oplossing is om verbetering in de kwaliteit te krijgen'. 'Ga gewoon nog een stapje verder. Ga misschien iets doen met G metertjes in taxi's die onderdeel zijn van een TTO. Dan kun je een rijstijl van een chauffeur zien. Zoals het hard optrekken en snel door de bochten gaan. Dat komt gelijk in een rapportje naar boven. Elke maand lees je het uit en als er een klacht binnenkomt dan kan je dat bijvoorbeeld raadplegen'.

## Slagbomen

Verder wordt het plaatsen van slagbomen door zowel de SEK als enkele TTO bestuurders benoemd. Een idee dat vanuit de SEK is voorgelegd. 'Wij hebben wel geopperd plaats meer camera's en slagbomen, dan kan je beter reguleren hoe taxi's handelen en kan je daar beter op handhaven. Dat zijn eenmalige investeringen en die zijn niet structureel. Dat zijn voorstellen die wij gedaan hebben en die gaan moeizaam en daar komt nog niet veel reactie op'. 'Chauffeurs hebben een pasje en daar zit een chip in. Met die chip wordt niks gedaan. Je kunt er slagbomen mee bedienen etc. maar hier wordt niks mee gedaan. Je moet één keer flink investeren maar dan heb je ook wat. Handhaving kost elke keer opnieuw geld en een slagboom installeren is eenmalig. Deze passen staan op naam en dan kan je makkelijk gaan sanctioneren. Dat pasje staat gewoon bij SEK geregistreerd'.

## Eindhoven Airport

Ook over de aanbesteding van Eindhoven Airport wordt veel gesproken. 'We hebben een werkgroep Eindhoven Airport ingericht voor taxistandplaatsen bij het vliegveld, daar waren we heel ver mee. Daar zitten we nog met twee of drie punten waar we het nog over moeten hebben, maar die werkgroep heeft goed werk geleverd. De meeste TTO's zaten erin'. Nou zegt Airport: we willen best parkeerplaatsen vrijgeven, maar dan moet er wel

een plan komen dat er niet 200 taxi's naartoe rijden en dat er onderling wordt afgestemd. Nu is het ook moeilijk als je 270 rijders hebt en je kan er maar 5 de beurt geven elke keer. Je kan Eindhoven Airport niet vergelijken met een vliegveld van Amsterdam dus dat gaat gewoon niet. Dan denk ik luister goed we hebben al twee keer een Europese aanbesteding gehad en als ze mee kunnen doen aan een aanbesteding bij Eindhoven Airport dan wordt er moeilijk gedaan want dan moet je een klein deel betalen aan Airport en dat willen ze niet. Wel rijden maar het mag niks kosten'. 'Ik begrijp niet dat de gemeente Eindhoven, als mede-eigenaar van Eindhoven Airport, een aanbesteding laat uitschrijven door Eindhoven Airport (schuine streep Schiphol N.V.), om daarmee het Amsterdamse beleid te kopiëren naar Eindhoven. Die aanbesteding van €23 euro per taxirit en een bankgarantie van €80.000: dan heb je er bewust naar gestreefd dat geen enkele TTO chauffeur hier interesse in toont'.

### Samenwerking

TTO bestuurders laten weten dat de collectieve vergaderingen en het overleg met de SEK en gemeente beter is geworden. Ten opzichte van een aantal jaren geleden zijn de bestuurders het vaker met elkaar eens. 'Wat dat betreft staan de neuzen wel dezelfde richting op hier in Eindhoven, maar er moet meer in het algemeen gedacht worden en niet alleen aan dat ene ritje wat ze zelf kunnen pakken'. 'Tijdens de vergaderingen liggen we nu meer op één lijn. Ze komen dus wel iets nader tot elkaar en dat is positief'. Gezien de ideeën en inzichten die hiervoor gegeven zijn door zowel de taxichauffeurs als de TTO bestuurders, zal de kwaliteit van de branche ook baat te hebben bij meer samenwerking tussen de partijen. 'Ga slim met elkaar om en overleg met elkaar, met iedereen erbij. Doe dat één keer per kwartaal. Overleg met elkaar hoe dat kan en maak afspraken hoe dat vormgegeven kan worden'. 'Ik vind dat we nu juist een periode hebben waarin we kunnen kijken of we wat kunnen aanpassen'.

## 3.3 Verbeterpunten

### Gemeente

Onderstaand worden de belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente behandeld die benoemd worden door de TTO-bestuurders.

#### Passen op naam

Een verbeterpunt dat we ook al terugzagen bij de taxichauffeurs is het aanpassen van de taxipas, zodat individuele chauffeurs kunnen worden aangepakt. 'De allerbelangrijkste aanpassing vind ik de vergunning. De vergunning niet meer aan de rechtspersoon geven maar de vergunning aan de chauffeur geven. De vergunning op naam. Als een TTO goed onderbouwt waarom iemand geen lid meer kan zijn van een andere TTO, dan zou je bij alle elf TTO's niet meer welkom moeten zijn, maar dat kunnen we niet met elkaar afspreken. Als de vergunning op naam was dan kon ie nergens binnenkomen'. De SEK geeft ook aan: 'Het zou mooi zijn als wij sancties mogen opleggen en een pas mogen intrekken, dat dat gelijk leidt tot het geven van een boete of de schorsing van een chauffeurs. En nu kunnen we dat niet doen en moet de TTO dat doen'. 'Het is toch de



kracht die de gemeente zou moeten hebben om iemand die niet goed functioneert meteen aan te kunnen pakken of de TTO, maar dat in elk geval de gemeente dit kan'.

### **Effectiever handhaven**

Ook het bekende verhaal van meer handhaving is een veelgehoord begrip. 'De SEK zou meer budget bij de gemeente moeten lospeuteren. Investeren in handhaving maar dan niet over de balk smijten maar kijken naars service teams, mystery guest en betaalbare oplossingen'. 'Ik denk dat het belangrijkste is dat elke chauffeur gecontroleerd moet worden, gevolgd. Desnoods via een systeem van de gemeente'.

Het beter doorgeven van klachten valt hier ook onder, zodat TTO-bestuurders zelf ook meer kunnen handhaven. 'De gemeente moet sowieso sneller reageren als er klachten zijn over bepaalde TTO's om daar sancties op te leggen. We zijn nu misschien al 5 jaar bezig met de TTO om het op te richten, er is van alles mis gegaan, het heeft allemaal zo lang geduurd. En nu zitten we nog steeds in de fase we gaan kijken welke TTO's niet goed functioneren, we gaan daar data voor verzamelen en dan pas gaan we iets doen, dat duurt allemaal veel te lang. Dat duurt echt veel te lang. 'Meer handhaven betekent sneller optreden en sneller reageren. Het belangrijkste is dat de klant de kwaliteit ervaart. Die kwaliteit moet je verbeteren door veel gericht te handhaven. Als er een handhaver staat moeten ze niet alleen kijken wat er gebeurt maar ook actief die mensen aanspreken'.

### **Protocollen aanscherpen**

Er wordt ook veel gesproken over de kledingvoorschriften en eisen met betrekking tot de auto's. Dit soort zaken zouden in de protocollen mogen worden aangescherpt. 'De gemeente moet zelf de handhaving naleven. De protocollen naleven, de regels die er zijn. Zoals de kledingregels. Ik hoorde van ouderen dat de politie je vroeger aansprak wanneer je een deuk in je auto had, dan stuurde de agent jou naar huis. Maar niemand mag in deze tijd de taxipas zomaar afnemen. Dus iedereen lacht zijn lul uit zijn broek hier want er kan toch niks aan gedaan worden. De gemeente heeft het niet in orde en die dingen konden ze beter vooraf dicht hebben. Eindhoven laat veel te veel liggen en dat heeft vooral met de regelgeving en beleid te maken'. 'De gemeente wil wel, maar ze moeten het wel in het protocol opnemen, zoals een auto mag niet ouder zijn dan 10 jaar en net gekleed vinden wij een colbert, blouse en stropdas. Maar dat schrijven ze niet in de regels'. 'Een ander manco is de kwaliteitseisen aan voertuigen en ook aan kleding. Eindhoven had zich best kunnen profileren om nette kleding te dragen met logo Eindhoven erop. Daar hadden ze wel betere afspraken in kunnen maken. Ook de leeftijd van een auto: als een auto 10 jaar oud mag zijn moet die aan veel eisen voldoen om die 10 jaar te halen. Er mogen geen krassen of deuken in zitten'.

### **Gelijk speelveld creëren**

De SEK pleit in haar evaluatie bovendien voor een gelijk speelveld tussen de opstapmarkt en de bel-bestelmarkt. Door het creëren van een gelijk speelveld voor beide markten wordt handhaven makkelijker. 'Dat kan, maar dan moet de gemeente dat in hun eigen verordening gaan regelen op basis van wetgeving openbare orde of verkeer en wegenwet.



Dan moeten ze een verordening opstellen wat juridisch gezien best ingewikkeld is, maar dat zou qua handhaving wel veel gemakkelijker worden voor de gemeente. Als je zegt in de gemeente Eindhoven wordt elke taxi, of je besteld of opstapt, hetzelfde behandeld, ook qua sancties, dan zou het voor de handhavers makkelijker zijn. We gaan toe naar minder opstapmarkt en meer bestelmarkt, die richting is volstrekt duidelijk. Dus in een jaar of vijf zal de opstapmarkt veel kleiner worden en de bestelmarkt via app alleen maar toenemen. Maar je moet voorkomen dat die taxi's rondjes blijven rijden en die besteltaxi's mogen natuurlijk niet op die taxistandplaats gaan staan, dus die blijven rondje rijden op zoek naar werk. Dat wil je voorkomen, dat is gewoon verstandig om te reguleren. Het is juridisch niet zo eenvoudig, dat geef ik gelijk toe, maar het is wel handiger voor de handhavers om het makkelijker te maken'.

### **Meer samenwerken**

We zagen net al dat het verschil in TTO's en de betrokkenheid van de gemeente invloed heeft op de kwaliteit. Door een betere samenwerking tussen de partijen kan er structureel gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering. 'Als je kwaliteit wil maken dan moet je het ook doen als gemeente, als een samenwerking. Als je nu aan mij vraagt in één zin waar komt het op neer? Dat is taxi chauffeurs, de ondernemers, de zzp'ers de bedrijven moeten beseffen dat ze de komende jaren politiek moeten ondernemen en de gemeente moet beseffen dat ze ondernemend politiek moeten bedrijven. Ik zie wel samenwerkingen opkomen. Moeten we niet juist nu daar als taxibedrijf iets mee doen?' 'Klachten laten niet het werkelijke beeld zien, de handhaving heeft daar helemaal geen inzicht op wie wat doet, terwijl de taxi chauffeurs precies weten wie er allemaal bezig is met regels overtreden en zich niet netjes aan de regels houden. Daar wordt geen rekening mee gehouden. De gemeente moet de taxi branche er dus veel meer bij betrekken en sneller actie ondernemen als er foute chauffeurs zijn'.

### **Informatieverstrekking naar de klant**

Ook informatieverstrekking naar de klant komt in de interviews terug. 'Ik ben van mening dat het taxibeleid alleen maar verbeterd kan worden door de klanten beter te informeren. Bij taxi's moet er altijd onderhandeld worden en als een klant beter ingelicht wordt in hoe het werkt en hoeveel het kost. Niet eens vragen eerst of iemand je wil wegbrengen. Instappen en aanrijden, wil je niet rijden? Dan wegwezen. Maar mensen vragen altijd 'wat kost me dat?' en dat is een fout. We moeten voorlichten zodat de klant weet hoe het werkt. Dan kan iemand ook zeggen van ho eens waarom vraag jij €35 als het maar €27 is? Maar de onwetendheid van de mensen die in de taxi stappen die is enorm en daarom kan het ook nooit veranderen omdat iemand niet weet hoe het werkt. Wat wel en niet mag'.

### **TTO**

Het enige verbeterpunt dat de eigen TTO organisatie benoemen is het strenger optreden naar chauffeurs. 'Strenger optreden zou wel helpen, je hoeft niet meteen een boete te geven'. Dit is natuurlijk ook deels afhankelijk van betere handhaving en het rapporteren of doorgeven van klachten. 'Ja als ze een klacht krijgen vanuit handhavers en zo, dan

moeten de TTO's dat aanpakken. Maar als er geen klacht komt dan kunnen de TTO's ook weinig doen. Als ze mensen aanspreken, dan moet je duidelijk weten wat er gebeurd is en je wil duidelijk bewijs zien dat ze iets niet goed hebben gedaan. Als ik bewijs heb, dan kan ik een sanctie opleggen'.

Als we daar wat verder naar kijken dan is er een TTO-bestuurder die pleit voor een zogenaamd 'kwaliteitsverbetersysteem', zodat TTO's een plan opstellen waarin ze laten zien hoe zij de kwaliteit binnen de eigen TTO kunnen verbeteren, eventueel gekoppeld aan een beloning. 'Iedere TTO moet laten zien wat ie doet aan kwaliteit. Dan ga je op een gegeven moment ook zien welke TTO's in het linker rijtje staan en welke in het rechter rijtje'.

### 3.4 Conclusies

#### Algemene tevredenheid

De algemene beoordeling van TTO-bestuurders en de SEK over de kwaliteit van de taxibranche in Eindhoven ligt in lijn met die van de chauffeurs: de kwaliteit is onvoldoende en deze is de afgelopen jaren niet verbeterd. Ook TTO-bestuurders verwijzen naar de zogenaamde rotte appels, die voornamelijk bestaan uit zogenaamde 'korte termijn denkers' die alleen maar denken aan geld verdienen. Taxichauffeurs klaagden al over de investeringen die zij gedaan hebben in het TTO-beleid, waar dat ook bij de TTO-bestuurders voorbij is gekomen.

Zowel de TTO's als de SEK erkennen de opstartproblemen aan het begin van het TTO-beleid. Zo zou de gemeente haar afspraken niet altijd zijn nagekomen en was de communicatie en administratie niet altijd op orde. Toch moet ook gesteld worden dat de organisatie vanuit de gemeente tegenwoordig op orde is.

Of de kwaliteit verbeterd is reageren de TTO en SEK wisselend. De verbeteringen die er zijn geweest lijken te klein om daadwerkelijk effect te hebben op de algemene kwaliteit. Zo zijn een paar TTO-bestuurders wel van mening dat het beleid goede veranderingen heeft veroorzaakt. Bijvoorbeeld op het gebied van samenwerking en inspraak.

#### Chauffeurs

In vergelijking met de taxichauffeurs onderling zijn ook de TTO-bestuurders en SEK niet altijd te spreken over de dienstverlening, representativiteit en rijstijl van de chauffeurs. .

#### Gedragsregels

Volgens de meeste TTO-bestuurders en de SEK zijn de chauffeurs zich goed bewust van de regels die in deze protocollen staan, maar worden die niet altijd nageleefd. Met name de regel van 'vrije taxikeuze' is vaak in strijd met de normen en waarden van taxichauffeurs. Meerdere TTO-bestuurders erkennen ook dat het opstellen van nog meer regels niet de enige oplossing is om de kwaliteit te verbeteren. Zij stellen dat je niet alleen moet straffen, maar ook moet belonen.

### **Herkenbaarheid**

Net als de taxichauffeurs zijn de meeste TTO-bestuurders en SEK van mening dat de herkenbaarheid niet is verbeterd. Meerdere TTO-bestuurders pleiten dan ook voor meer informatieverstrekking naar de klant. De klant zou als het ware meer moeten worden 'opgevoed' over de regels en het TTO-beleid, zodat zij gerichtere keuzes gaan maken en strenger op de kwaliteit gaan letten. Vooral het verbod op ritweigering en het feit dat er maximumtarieven gelden voor de taxibranche zou bij de klanten beter onder de aandacht mogen worden gebracht.

### **Handhaving**

Net als de taxichauffeurs zitten de TTO-bestuurders en SEK op één lijn qua handhaving, die volgens hen te kort schiet en te weinig wordt ingezet. Hoewel TTO-bestuurders aangeven dat zij klachten over het algemeen goed behandelen, geven meerderen ook toe dat het niet hun taak is om alle chauffeurs steeds op de vingers te tikken. Wat daarbij een veelgenoemd probleem is, zijn de rapportages van de serviceteams en boa's die worden doorgegeven aan de TTO's. Deze zouden niet concreet genoeg zijn om chauffeurs ergens op te kunnen aanspreken.

### **Kenmerken TTO's**

Een veelgenoemd probleem dat de kwaliteit beïnvloed zijn de onderlinge verschillen in TTO's. Deze kenmerken zich door verschillende groepen chauffeurs en ook verschillende interpretaties van 'kwaliteit'. Dat het TTO-beleid niet waterdicht is, wordt zowel door de TTO-bestuurders als de SEK erkent. Wanneer een chauffeur uit een TTO wordt gezegd kan hij zo overstappen naar een andere TTO.

### **Klachten**

Het behandelen van klachten heeft vaker te maken met meldingen van de boa's en serviceteams dan met klachten van klanten. Bij de meeste TTO's worden naar eigen zeggen klachten altijd in behandeling genomen.

### **Illegaal taxivervoer**

Wanneer we vragen naar illegaal taxivervoer dan geven de meeste TTO-bestuurders toe dat het er nog steeds is, maar ze geven ook aan dat het moeilijk is om dat aan te pakken. Het lijkt volgens hen haast onbegonnen werk om dit te bestrijden.

### **Aantal actieve taxi's**

Nagenoeg alle TTO-bestuurders geven aan dat er te veel taxi's op de markt in Eindhoven actief zijn. Dit heeft direct effect op de kwaliteit, met name de ritweigeringen, drukte op de standplaatsen en incidenten onder chauffeurs. Het aantal actieve chauffeurs moet echter wel worden gerelativeerd, doordat er ook chauffeurs bij een TTO staan ingeschreven die nauwelijks actief zijn.

### **Opleiding**

Meerdere TTO-bestuurders laten weten dat het toelatingsexamen, de cursus vanuit de SEK, te makkelijk is. Bij de opstartproblemen van het TTO-beleid hoorde ook het opleidingstraject. Met name op het gebied van taalvaardigheid is de toetst volgens meerdere TTO-bestuurders te coulant.

### **Prioriteiten taxibranche**

Een van de opvallendste punten die meerdere TTO-bestuurders laten doorschemeren is dat de taxibranche te weinig prioriteit lijkt te krijgen bij de gemeente. Hierbij doelen ze niet op de taxiambtenaar, maar op de gemeente in het algemeen. Een veelgenoemd voorbeeld is de bouwput van de woontorens District E, die zal ontstaan aan de voorzijde van het station. Ook qua handhaving lijkt de taxibranche te weinig gehoor te krijgen, doordat de gemeente aangeeft dat er onvoldoende budget beschikbaar is.

### **Rol van de SEK**

Er lijkt ook een verschil te zitten in hoe TTO-bestuurders de SEK zien en wat hun daadwerkelijke rol is. De huidige rol die de SEK vervult lijkt niet de gewenste rol te zijn vanuit de taxibranche. TTO's zien de SEK graag strenger optreden en vinden dat zij te weinig invloed hebben.

### **Ideeën en innovaties**

Wat verder opvalt in de gesprekken met TTO-bestuurders is dat er vanuit de branche veel ideeën zijn over hoe het beter kan. Zo worden er diverse ideeën en voorstellen aangedragen tijdens de interviews. Met name op het gebied van digitale middelen zijn er onder verschillende TTO's ideeën. Verder wordt het plaatsen van slagbomen door zowel de SEK als enkele TTO bestuurders benoemd.

### **Samenwerking**

TTO bestuurders laten weten dat de collectieve vergaderingen en het overleg met de SEK en gemeente beter is geworden. Ten opzichte van een aantal jaren geleden zijn de bestuurders het vaker met elkaar eens. Gezien de ideeën en inzichten die hiervoor gegeven zijn door zowel de taxichauffeurs als de TTO bestuurders, zal de kwaliteit van de branche ook baat te hebben bij meer samenwerking.

### **Verbeterpunten**

Een verbeterpunt dat we ook al terugzagen bij de taxichauffeurs is het aanpassen van de taxipas, zodat individuele chauffeurs kunnen worden aangepakt. Ook het bekende verhaal van meer handhaving is een veelgehoord begrip. Het beter doorgeven van klachten valt hier ook onder, zodat TTO-bestuurders zelf ook meer kunnen handhaven. Er wordt ook veel gesproken over de kledingvoorschriften en eisen met betrekking tot de auto's. Dit soort zaken zouden in de protocollen mogen worden aangescherpt. De SEK pleit in haar evaluatie bovendien voor een gelijk speelveld tussen de opstapmarkt en de belbestelmarkt. Door het creëren van een gelijk speelveld voor beide markten wordt handhaven makkelijker. We zagen net al dat het verschil in TTO's en de betrokkenheid

van de gemeente invloed heeft op de kwaliteit. Door een betere samenwerking tussen de partijen kan er structureel gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering. Ook informatieverstrekking naar de klant komt in de interviews terug. Het beter opvoeden van de klant zal leiden tot minder ritweigeringen en het rekenen van te hoge prijzen.

Het enige verbeterpunt dat de eigen TTO organisatie benoemen is het strenger optreden naar chauffeurs. Dit is natuurlijk ook deels afhankelijk van betere handhaving en het rapporteren of doorgeven van klachten. Er wordt een idee geopperd van een kwaliteitsverbetersysteem.

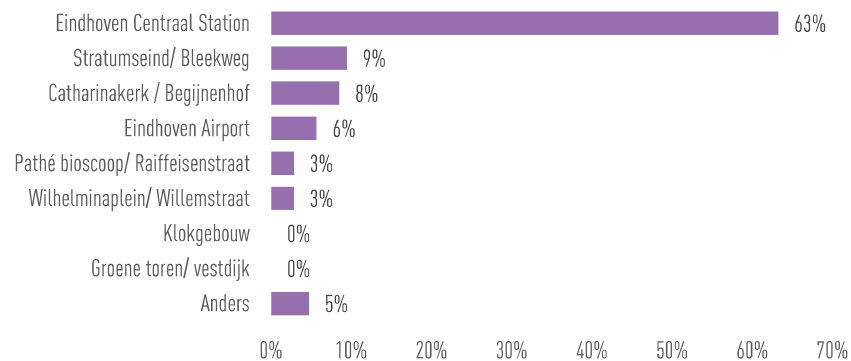
# Bijlagen

## Bijlage 1 - Achtergrondkenmerken taxigebruikers

Geslacht	%	Huishouden	%
Man	63,2%	Zonder kinderen	72,6%
Vrouw	36,8%	Met kinderen	27,4%
Leeftijd	%	Opleiding	%
18-35 jaar	25,5%	Laag	14,2%
35-55 jaar	44,3%	Gemiddeld	40,6%
55 jaar en ouder	30,2%	Hoog	45,3%
Inkomen	%		
Beneden modaal	32,9%		
Modaal	41,5%		
Boven modaal	25,6%		

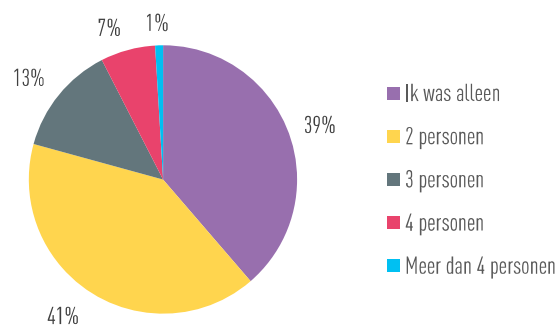
**Figuur B1** Op welke standplaats heb je deze taxi genomen?

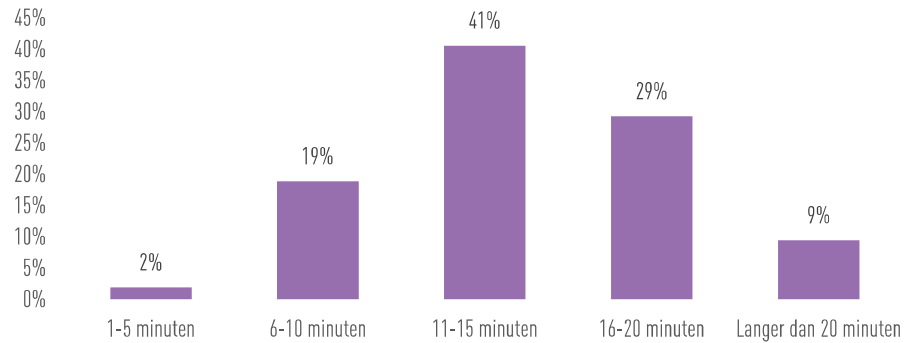
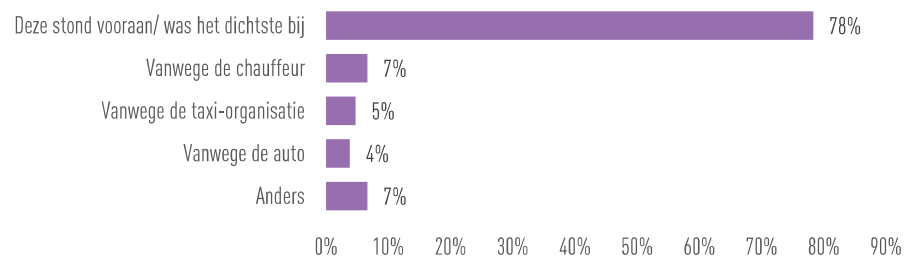
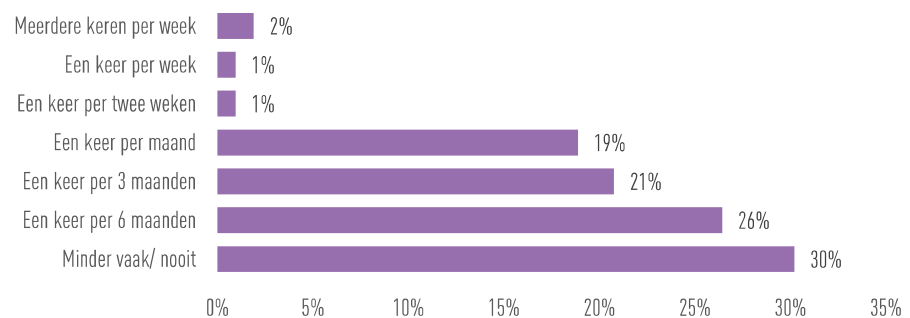
Basis: alle respondenten



**Figuur B2** Met hoeveel personen (inclusief jezelf) heb je deze taxi genomen?

Basis: alle respondenten



**Figuur B3 Hoe lang duurde de taxirit?**
**Basis: alle respondenten**

**Figuur B4 Wat is de voornaamste reden dat je voor deze taxi gekozen hebt?**
**Basis: alle respondenten**

**Figuur B5 Hoe vaak neem je gemiddeld per jaar een taxi?**
**Basis: alle respondenten**


## Colofon

**Markteffect B.V.**

Schimmelt 46  
5611ZX Eindhoven  
040 239 22 90  
<https://markteffect.nl>

**Auteur:**

Stein van Klaveren

**Disclaimer ©**

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van Markteffect B.V. en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever[s].

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.