

Toetsing naar de kwaliteit en de (juiste) uitvoering van het pakket van eisen Wmo-vervoer



**Uitgevoerd door Marcella Lieferring,
Toezichthouder Wmo (gemeente Heerenveen)
December 2017**

Bevindingen onderzoek - taxivervoerder nr. 1

Nr.	Pakket van eisen	Document	Aanwezig	Toelichting
1.	4.1	TX-keur ¹ 1. De verplichte sticker bevindt zich rechtsonder op de voorruit. Iedere taxi van TX-keur is verplicht deze sticker te voeren; 2. Certificaat; 3. Aantal voertuigen.	Ja Ja -	TX-keur richt zich op veiligheidsaspecten, betrouwbaarheid en kundigheid. Dit betekent concreet dat taxichauffeurs zich servicegericht opstellen.
2.	4.5.1	RDW ² : Lijst kentekens	Ja	
3.	4.5.3	Inventarisatielijst aanwezig m.b.t. brandblusser/EHBO-doos. 1. Hoe toetsen aanwezigheid; 2. Wie is verantwoordelijk voor tijdig bijvullen van EHBO-doos; 3. Geldigheid brandblusser; 4. Keuring brandblusser.	Ja	Chauffeursreglement Bij gebruik EHBO-doos direct verversen en bij twijfel nieuwe EHBO-doos. Niet getoetst, is niet verplicht wel aanbeveling vanuit TX-keur.
4.	4.5.5	Werkinstructies aanwezig: 1. Richtlijnen mobiel telefonie gebruik.	Ja	Chauffeursreglement wordt getekend.
5.	4.6.1	1. EHBO diploma; 2. Chauffeurs taxipas; 3. VOG.	Ja Ja Ja	
6.	4.6.1	1. Opleiding/training doelgroep; 2. 'Rolstoel ABC' kennis; 3. Kennis van verschillende hulpmiddelen.	Ja Ja Ja	
7.	4.6.4	Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer (CAT)	Ja	
8.	4.6.4	Sociaal Fonds Taxi geldigheid	Ja	
9.	4.7.8	Format informatie over rit o.a. vragen: - Vertrekadres; - Bestemmingsadres; - Aantal personen; - Etc.	Ja	
10.	4.1.3	Gegevensbescherming- en overdracht/ Wet Bescherming Persoonsgegevens	Ja	
11.	4.11	Klachtenregistratie- en afhandeling	Ja	
12.	4.7.2 4.7.5 4.7.7	Telefonisch bereikbaarheid 07:30 – 24:00 uur inclusief wachttijden.	Ja	

¹ TX-keur is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxivervoer. Het TX-keur staat voor vakkundige chauffeurs en comfortabel en veilig taxivervoer.

² De in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer.

Aanvulling op bovenstaande resultaten:

Voor het behalen van het TX-keurmerk is het noodzakelijk dat het taxibedrijf voldoet aan alle criteria uit de reglementen TX-keur. Dit houdt in dat:

- Alle chauffeurs moeten worden opgeleid: o.a. scholing levensreddend handelen en kennis rolstoelvervoer;
- De taxi's en toebehoren aan de TX-eisen moeten voldoen en schadevrij zijn;
- De administratie moet aan de reglementen TX-keur voldoen en moet inzichtelijk en overzichtelijk zijn ingedeeld;
- De procedures en processen zijn ingericht conform de reglementen TX-keur;
- Ook alle bedrijven die het taxibedrijf inhuurt (onderaanneming) ook het TX-keur moeten hebben.

Reeds ingezette actiepunten:

- 1) Vanuit de audit zijn geen misstanden geconstateerd;
- 2) De accounthouder heeft n.a.v. het onderzoek een lijst ontvangen van de chauffeurs die worden ingezet (4.6.3)³.
- 3) Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan Social Return. De daadwerkelijke invulling wordt gemonitord. Door zowel het taxibedrijf als de gemeente wordt hier hard aan gewerkt⁴;
- 4) Klachten werden reeds per individu aangeleverd/besproken. Door de accounthouder is ingezet op het actief verkrijgen van klachtenoverzicht per maand (4.11). Indien vervoerders minder dan tien inwoners vanuit de betreffende overeenkomst vervoeren is in het afsprakenregister vastgelegd dat de vervoerder het overzicht alleen naar de gemeente stuurt indien er daadwerkelijk sprake is van één of meerdere klachten.

³ Deze lijsten zijn van alle gecontracteerde taxivervoerders ontvangen, met uitzondering van: één taxivervoerder waarvoor vrijstelling is verleend in het afsprakenregister en één taxivervoerder welke geen inwoners vanuit deze overeenkomst vervoeren.

⁴ De taxivervoerders welke niet door de toezichthouder zijn bezocht, hebben geen verplichting tot Social Return.

Bevindingen onderzoek - taxivervoerder nr. 2

Nr.	Pakket van eisen	Document	Aanwezig	Toelichting
1.	4.1	TX-keur ⁵ 1. De verplichte sticker bevindt zich rechtsonder op de voorruit. Iedere taxi van TX-keur is verplicht deze sticker te voeren; 2. Certificaat; 3. Aantal voertuigen.	Ja Ja -	TX-keur richt zich op veiligheidsaspecten, betrouwbaarheid en kundigheid. Dit betekent concreet dat taxichauffeurs zich servicegericht opstellen.
2.	4.5.1	RDW ⁶ : Lijst kentekens	Ja	
3.	4.5.3	Inventarisatielijst aanwezig m.b.t. brandblusser/EHBO-doos. 1. Hoe toetsen aanwezigheid; 2. Wie is verantwoordelijk voor tijdig bijvullen van EHBO-doos; 3. Geldigheid brandblusser; 4. Keuring brandblusser.	Ja Ja N.v.t. N.v.t.	Brandblusser niet meer verplicht vanuit de TX-keur. EHBO-doos is verzegeld, wordt na gebruik opnieuw gevuld, verzegeld of vervangen.
4.	4.5.5	Werkinstructies aanwezig: 2. Richtlijnen mobiel telefonie gebruik.	Ja	Instructies. Handleiding aanwezig. Medewerkers geven ontvangst-verklaring voor handboek met processen.
5.	4.6.1	4. EHBO diploma; 5. Chauffeurs taxipas; 6. VOG.	Ja Ja Ja	
6.	4.6.1	4. Opleiding/training doelgroep; 5. 'Rolstoel ABC' kennis; 6. Kennis van verschillende hulpmiddelen.	Ja Ja Ja	
7.	4.6.4	Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer (CAT)	Ja	
8.	4.6.4	Sociaal Fonds Taxi geldigheid	Ja	
9.	4.7.8	Format informatie over rit o.a. vragen: - Vertrekadres; - Bestemmingsadres; - Aantal personen; - Etc.	Ja	
10.	4.1.3	Gegevensbescherming- en overdracht/ Wet Bescherming Persoonsgegevens	Ja	
11.	4.11	Klachtenregistratie- en afhandeling	Ja	
12.	4.7.2 4.7.5 4.7.7	Telefonisch bereikbaarheid 07:30 – 24:00 uur inclusief wachttijden.	Ja	

⁵ TX-keur is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxivervoer. Het TX-keur staat voor vakkundige chauffeurs en comfortabel en veilig taxivervoer.

⁶ De in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer.

Aanvulling op bovenstaande resultaten:

Voor het behalen van het TX-keurmerk is het noodzakelijk dat het taxibedrijf voldoet aan alle criteria uit de reglementen TX-keur. Dit houdt in dat:

- Alle chauffeurs moeten worden opgeleid: o.a. scholing levensreddend handelen en kennis rolstoelvervoer;
- De taxi's en toebehoren aan de TX-eisen moeten voldoen en schadevrij zijn;
- De administratie moet aan de reglementen TX-keur voldoen en moet inzichtelijk en overzichtelijk zijn ingedeeld;
- De procedures en processen zijn ingericht conform de reglementen TX-keur;
- Ook alle bedrijven die het taxibedrijf inhuurt (onderaanneming) ook het TX-keur moeten hebben.

Reeds ingezette actiepunten:

- 1) Vanuit de audit zijn geen misstanden geconstateerd;
- 2) De accounthouder heeft n.a.v. het onderzoek een lijst ontvangen van de chauffeurs die worden ingezet (4.6.3)⁷.
- 3) Aan de invulling van Social Return (4.15) is voldaan⁸.
- 4) Klachten werden reeds per individu aangeleverd/besproken. Door de accounthouder is ingezet op het actief verkrijgen van klachtenoverzicht per maand (4.11). Indien vervoerders minder dan tien inwoners vanuit de betreffende overeenkomst vervoeren is in het afsprakenregister vastgelegd dat de vervoerder het overzicht alleen naar de gemeente stuurt indien er daadwerkelijk sprake is van één of meerdere klachten.

⁷ Deze lijsten zijn van alle gecontracteerde taxivervoerders ontvangen, met uitzondering van: één taxivervoerder waarvoor vrijstelling is verleend in het afsprakenregister en één taxivervoerder welke geen inwoners vanuit deze overeenkomst vervoeren.

⁸ De taxivervoerders welke niet door de toezichthouder zijn bezocht, hebben geen verplichting tot Social Return.

Bevindingen onderzoek - taxivervoerder nr. 3

Nr.	Pakket van eisen	Document	Aanwezig	Toelichting
1.	4.1	TX-keur ⁹ 1. De verplichte sticker bevindt zich rechtsonder op de voorruit. Iedere taxi van TX-keur is verplicht deze sticker te voeren; 2. Certificaat; 3. Aantal voertuigen.	Ja Ja -	TX-keur richt zich op veiligheidsaspecten, betrouwbaarheid en kundigheid. Dit betekent concreet dat taxichauffeurs zich servicegericht opstellen.
2.	4.5.1	RDW ¹⁰ : Lijst kentekens	Ja	
3.	4.5.3	Inventarisatielijst aanwezig m.b.t. brandblusser/EHBO-doo's. 5. Hoe toetsen aanwezigheid; 6. Wie is verantwoordelijk voor tijdig bijvullen van EHBO-doo's; 7. Geldigheid brandblusser; 8. Keuring brandblusser.	Ja Ja N.v.t. N.v.t.	Tijdens audit TX-keur. Bij gebruik van EHBO door wordt deze direct door chauffeur vervangen voor een nieuwe EHBO doos. Wordt ook getoetst tijdens keuring voor TX keur door KIWA. Brandblusser is overigens niet verplicht wel aanbeveling.
4.	4.5.5	Werkinstructies aanwezig: 3. Richtlijnen mobiel telefonie gebruik.	Ja	
5.	4.6.1	7. EHBO diploma; 8. Chauffeurs taxipas; 9. VOG.	Ja Ja Ja	Verplicht TX-keur
6.	4.6.1	7. Opleiding/training doelgroep; 8. 'Rolstoel ABC' kennis; 9. Kennis van verschillende hulpmiddelen.	Ja Ja Ja	Handtekeningen van medewerkers aanwezig.
7.	4.6.4	Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer (CAT)	Ja	
8.	4.6.4	Sociaal Fonds Taxi geldigheid	Ja	
9.	4.7.8	Format informatie over rit o.a. vragen: - Vertrekadres; - Bestemmingsadres; - Aantal personen; - Etc.	Ja	
10.	4.1.3	Gegevensbescherming- en overdracht/ Wet Bescherming Persoonsgegevens	Ja	
11.	4.11	Klachtenregistratie- en afhandeling	Ja	
12.	4.7.2 4.7.5 4.7.7	Telefonisch bereikbaarheid 07:30 – 24:00 uur inclusief wachttijden.	Ja	

⁹ TX-keur is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxivervoer. Het TX-keur staat voor vakkundige chauffeurs en comfortabel en veilig taxivervoer.

¹⁰ De in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer.

Aanvulling op bovenstaande resultaten:

Voor het behalen van het TX-keurmerk is het noodzakelijk dat het taxibedrijf voldoet aan alle criteria uit de reglementen TX-keur. Dit houdt in dat:

- Alle chauffeurs moeten worden opgeleid: o.a. scholing levensreddend handelen en kennis rolstoelvervoer;
- De taxi's en toebehoren aan de TX-eisen moeten voldoen en schadevrij zijn;
- De administratie moet aan de reglementen TX-keur voldoen en moet inzichtelijk en overzichtelijk zijn ingedeeld;
- De procedures en processen zijn ingericht conform de reglementen TX-keur;
- Ook alle bedrijven die het taxibedrijf inhuurt (onderaanneming) ook het TX-keur moeten hebben.

Reeds ingezette actiepunten:

- 1) Vanuit de audit zijn geen misstanden geconstateerd;
- 2) De accounthouder heeft n.a.v. het onderzoek een lijst ontvangen van de chauffeurs die worden ingezet (4.6.3)¹¹.
- 3) Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan Social Return. De daadwerkelijke invulling wordt gemonitord. Door zowel het taxibedrijf als de gemeente wordt hier hard aan gewerkt¹²;
- 4) Klachten werden reeds per individu aangeleverd/besproken. Door de accounthouder is ingezet op het actief verkrijgen van klachtenoverzicht per maand (4.11). Indien vervoerders minder dan tien inwoners vanuit de betreffende overeenkomst vervoeren is in het afsprakenregister vastgelegd dat de vervoerder het overzicht alleen naar de gemeente stuurt indien er daadwerkelijk sprake is van één of meerdere klachten.

¹¹ Deze lijsten zijn van alle gecontracteerde taxivervoerders ontvangen, met uitzondering van: één taxivervoerder waarvoor vrijstelling is verleend in het afsprakenregister en één taxivervoerder welke geen inwoners vanuit deze overeenkomst vervoeren.

¹² De taxivervoerders welke niet door de toezichthouder zijn bezocht, hebben geen verplichting tot Social Return.