



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw S.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, clusters Stadsontwikkeling en Stadsbeheer

Dossiernummer: 2016.131
Datum: 19 december 2016

Samenvatting

In 2009 voert de gemeente Rotterdam het taxikeurmerk (RTX) in. Om voor het keurmerk in aanmerking te komen moeten taxichauffeurs bij de Stichting Kwaliteitsverbetering Rotterdamse Taxi (SKRT) 4 toetsen afleggen. Als een chauffeur alle 4 de toetsen haalt, kan hij of zij het RTX-keurmerk aanvragen. Met dit keurmerk kan iemand in Rotterdam en/of op Rotterdam The Hague Airport als taxichauffeur diensten aanbieden.

De heer S. is al 54 jaar taxichauffeur. Hij is van het begin af aan tegen het RTX-keurmerk. Het lukt hem daarnaast niet om een van de toetsen (Ken je Stad) te halen. De heer S. en zijn vrouw zijn het daar niet mee eens omdat iedere chauffeur gebruik maakt van navigatie. Zij maken hun onvrede daarover publiek aan SKRT, de gemeente, de pers en collega-chauffeurs. SKRT besluit daarop dat de heer S. de toets waarvoor hij gezakt is, niet meer mag doen. Dat betekent het einde van zijn werk als taxichauffeur. De heer S. dient bij SKRT een bezwaarschrift in. Als hij geen reactie krijgt van SKRT, stelt hij dit aan de kaak bij de wethouder Mobiliteit. De gemeente verwijst hem terug naar SKRT.

Als de overheid overheidstaken of bevoegdheden uitbesteedt of toekent aan een privaatrechtelijke organisatie, hoort daar controle bij. De overheid moet toezicht houden of de organisatie de toegekende bevoegdheden op een juiste manier gebruikt en of er voldoende rechtsbescherming is tegen de op basis van deze toegekende bevoegdheid genomen beslissingen. De overheid moet beter controleren als de gevolgen van de beslissingen op basis van deze toegekende bevoegdheden ingrijpender zijn. Zeker als de betrokken organisatie als monopolist aangemerkt kan worden.

SKRT is een monopolist omdat taxichauffeurs alleen via SKRT aan een RTX-keurmerk kunnen komen. Daarnaast kunnen chauffeurs zonder RTX-keurmerk niet in Rotterdam en Rotterdam The Hague Airport aan het werk als taxichauffeur. Rijden zonder keurmerk kan een boete opleveren.

De ombudsman vindt dat de gemeente zich in strijd met het Fair Play beginsel heeft gedragen door bevoegdheden aan SKRT toe te kennen, maar onvoldoende te controleren hoe SKRT met deze bevoegdheden omgaat.

De ombudsman vindt dat de gemeente in het geval van de heer S. had moeten controleren of het bezwaar- c.q. het beroepschrift inderdaad bij de bezwaarcommissie of Commissie van beroep terecht is gekomen, of het in behandeling is genomen en wat het resultaat daarvan was.

De ombudsman verbindt daarom aan zijn oordeel 2 aanbevelingen. De gemeente moet ervoor zorgen dat de klachten-, bezwaar- en beroepschriftprocedures van SKRT aan een aantal behoorlijkheidsvereisten voldoen. Daarnaast moeten de gemeente en SKRT afspraken maken hoe SKRT verantwoording aflegt over de manier waarop zij de aan haar toegekende bevoegdheden gebruikt.

De gemeente vindt dat zij voldoende gereageerd heeft op de klachten van de heer S., maar is het met de ombudsman eens dat het beter is als SKRT formeel verantwoording aflegt over de wijze waarop SKRT met de aan haar gedelegeerde bevoegdheden omgaat. De gemeente ziet daarnaast een verbeterpunt in het transparanter maken van de uitkomsten van de contacten tussen de gemeente en SKRT.

De ombudsman is tevreden met deze reactie op zijn aanbeveling.

Inleiding

De heer S. (78) is 54 jaar taxichauffeur. In 2009 voert de gemeente Rotterdam het taxikeurmerk (RTX) in. Eerst nog in beperkte vorm, maar met ingang van 1 oktober 2013 is het RTX verplicht voor alle Rotterdamse taxi's die vervoer willen aanbieden op de openbare weg of gebruik willen maken van taxistandplaatsen in Rotterdam. Om voor het keurmerk in aanmerking te komen moeten taxichauffeurs een certificaat bij de Stichting Kwaliteitsverbetering Rotterdamse Taxi (SKRT) halen. Dat is een certificaat waaruit blijkt dat de deelnemer met een positief resultaat 4 modules van bekwaamheid heeft gehaald. De heer S. is gezakt voor een mondelinge toets Stratenkennis. De heer S. krijgt daarom geen keurmerk en mag geen gebruik maken van de taxistandplaatsen binnen de gemeente Rotterdam.

In eerste instantie raakt dat de heer S. nog niet zo, omdat hij vanaf Rotterdam The Hague Airport rijdt. Per 31 januari 2016 stelt Rotterdam The Hague Airport het keurmerk RTX echter ook verplicht om een standplaats in te mogen nemen bij het vliegveld. Vanaf die datum mag de heer S. niet meer rijden vanaf het vliegveld. Dat betekent dat zijn bedrijf stil komt te liggen. Zijn vrouw is het daar niet mee eens en klaagt daarover eerst bij de wethouder en daarna de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en klager, de gemeente en SKRT de gelegenheid gegeven om op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft van mevrouw S., van de gemeente en van SKRT een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel met een aanbeveling. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

- Klacht 1* De gemeente Rotterdam houdt onvoldoende toezicht op de zorgvuldigheid, die de SKRT moet betrachten bij het afgeven van het RTX. Er is belangenverstrengeling binnen het bestuur.
- Klacht 2* De gemeente Rotterdam verleent de heer S. ten onrechte geen ontheffing van de verplichting het RTX te halen.

Volgens de heer en mevrouw S. weigert de gemeente hun probleem op te lossen en stuurt de gemeente hen steeds naar het SKRT. Het SKRT weigert volgens hen hun klachten en bezwaren te beantwoorden.

Geen oordeel klacht 2

Tijdens het onderzoek naar de klacht heeft de gemeente laten weten dat er binnen de Taxiverordening geen mogelijkheid is om een ontheffing te verlenen en dat er ook geen sprake is van een afwijkingsmogelijkheid op basis van een hardheidsclausule.

De ombudsman heeft besloten geen oordeel over deze klacht uit te spreken omdat tegen de weigering de ontheffing te verlenen bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter zal dan uiteindelijk bepalen of er binnen de Verordening al dan niet mogelijkheden zijn om ontheffing te verlenen.

De ombudsman heeft besloten het onderzoek naar klacht 2 te beëindigen zonder daar een oordeel over uit te spreken.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Per 1 januari 2014 stelt de gemeente Rotterdam extra eisen aan het straattaxivervoer. Alle chauffeurs moeten een RTX-keurmerk halen én zich aansluiten bij een toegelaten taxiorganisatie (TTO) als zij gebruik willen maken van *de reguliere standplaatsen, evenementstandplaatsen of de opstapmarkt* in Rotterdam. Het RTX-keurmerk is aanvullend op de chauffeurspas op grond van de Wet personenvervoer 2000. Alleen chauffeurs die beschikken over een chauffeurspas komen in aanmerking voor een RTX-keurmerk.
2. De heer S. beschikt over een chauffeurspas en is lid van de Rotterdamse Taxi Onderneming (RTO). Voordat het RTX verplicht wordt, verzet de heer S. zich al tegen de plannen voor het keurmerk. Hij schrijft daarover verschillende brieven aan de gemeente Rotterdam.
3. Om het RTX-keurmerk te kunnen krijgen moet een taxichauffeur eerst een aantal toetsen halen. Dat probeert de heer S. ook, maar voor de mondelinge toets Stratenkennis zakt hij 3 keer. Hij vraagt daarop bij SKRT en bij de gemeente ontheffing aan, maar beide weigeren hem ontheffing te verlenen. Voor Rotterdam The Hague Airport is de gemeente ook niet bevoegd om een ontheffing te verlenen.

4. Op 6 maart 2014 komt de adviesraad van SKRT bijeen. Tijdens de vergadering wordt de gang van zaken tijdens de mondelinge toets van de heer S. besproken.
5. Op 6 april 2014 bericht SKRT de heer S. dat de adviesraad hem uitsluit voor het verkrijgen van het RTX-keurmerk. Volgens SKRT omdat hij de examinerator op een 'ruzietoon heeft benaderd.' In de brief staat dat de heer S. binnen een maand na de datum van de brief van 6 april 2014 beroep kan aantekenen bij de Beroepscommissie van de SKRT. Het adres is Postbus 8838, 3009 AV te Rotterdam. Dit is ook het postbusnummer van SKRT.
6. Op 16 april 2014 schrijft de wethouder Mobiliteit aan de heer S. op een e-mail van mevrouw S. van 4 maart 2014: *"Ik heb geen redenen om te twijfelen aan de onafhankelijkheid van de SKRT en hou daarom vast aan de wijze waarop dit momenteel is georganiseerd."*
7. Op 1 mei 2014 tekent de heer S. per e-mail bezwaar aan tegen de uitspraak van de adviesraad. Op 6 mei 2014 stuurt hij een kopie daarvan aan de gemeente.
8. Op 7 mei 2014 bevestigt SKRT de ontvangst van het bezwaarschrift. Het bestuur schrijft dat zij het bezwaarschrift heeft doorgezet naar de beroepscommissie. De heer S. kan binnen 6 weken een bericht verwachten.
9. In een ongedateerde brief van mei 2014 schrijft de wethouder Mobiliteit aan de heer S. dat hij bij SKRT navraag heeft laten doen en dat de klacht van de heer S. en het bezwaarschrift er niet toe hebben geleid dat SKRT van de normale procedures zal afwijken.
10. Op 10 juni 2014 komt de adviesraad SKRT bijeen. In het verslag van de adviesraad staat over de samenstelling van de bezwaarcommissie ten aanzien van het bezwaarschrift van de heer S.: *De commissie bestaat uit de heer A. (vertegenwoordiger RTC), de heer A. (vertegenwoordiger Oranje) en de heer B. (vertegenwoordiger STC).* SKRT schrijft de ombudsman naar aanleiding van dit verslag: *"Uiteindelijk behoefde de bezwaarcommissie niet samen te komen aangezien er besloten was in een bespreking van de Gemeente en de SKRT om de heer S. de toets alsnog af te nemen."* Een vertegenwoordiger van RTO zou dit besluit met de heer S. bespreken.

11. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is niet gebleken dat er over de uitkomst van de adviesraad van 10 juni 2014 een bericht aan de heer S. is verzonden. Op 24 september 2014 stuurt SKRT aan een bestuurslid van RTO een brief. Daarin vraagt SKRT hem om een nieuw aanmeldingsformulier voor het deelnemen aan de toets Ken je Stad aan de heer S. uit te reiken, als de heer S. besluit opnieuw op te willen gaan voor het RTX keurmerk.
12. Op 9 december 2015 benadert een advocaat namens de heer S. SKRT. Hij vraagt waarom het beroepschrift van april 2014 nog niet afgehandeld is. De ombudsman gaat ervan uit dat de advocaat het bezwaarschrift van 1 mei 2014 bedoelt.
13. Op 29 december 2015 benadert de vrouw van de heer S. de wethouder Mobiliteit. Zij verzoekt om een gesprek, omdat anders op 31 januari 2016 het bedrijf van de heer S. stil komt te liggen. Vanaf die datum mag hij ook niet meer vanaf Rotterdam The Hague Airport rijden, omdat het vliegveld vanaf die datum het RTX-keurmerk ook verplicht stelt.
14. Op 11 januari 2016 reageert SKRT naar de advocaat van de heer S. Op 25 januari 2016 zal de heer S. opgaan voor de toets 'Ken je Stad'.
15. Op 28 januari 2016 antwoordt de wethouder op de e-mail van 29 december 2015 dat hij geen zeggenschap heeft over Rotterdam The Hague Airport. Daarom zal een gesprek tussen de heer S. en de wethouder geen oplossing kunnen bieden. De wethouder adviseert om opnieuw het examen af te leggen: *“Indien u nog bezwaar wilt aantekenen tegen de wijze van het afnemen of de inhoud van het examen dient u dat te doen bij SKRT die dit op haar beurt onafhankelijk moet en zal behandelen.”*
16. Op 28 januari 2016 schrijft mevrouw S. aan de wethouder in reactie op zijn brief van 28 januari 2016 dat de SKRT nalatig is in het afhandelen van de klacht, het bezwaar- en het beroepschrift en zij vraagt de gemeente er op toe te zien dat dit wel gebeurt. Daarop krijgt zij geen reactie. Wel laat de gemeente weten dat de gemeente een verzoek om schadevergoeding afwijst en niet meer zal reageren op brieven of e-mails over het zelfde onderwerp.

Standpunt klager

17. De heer en mevrouw S. zijn het oneens met de gang van zaken binnen SKRT. Volgens hen hebben de bestuurders allemaal dubbele petten, is de organisatie niet transparant en moet je ten onrechte voor alles betalen. In andere gemeenten kost het keurmerk niets en krijg je inzage in de reglementen, examenresultaten en kwaliteitseisen.
18. De heer S. stelt dat hij na zoveel jaren op de taxi, voldoende ervaring en stratenkennis heeft. Bovendien maakt elke chauffeur gebruik van navigatie. De overige toetsen heeft hij wel gehaald. Hij vindt het RTX-keurmerk overdreven en vermoedt dat andere oudere chauffeurs zonder veel problemen een RTX-keurmerk hebben gekregen omdat zij zoveel ervaring hebben.
19. De gemeente verwijst hem naar SKRT en SKRT verwijst hem naar de gemeente. Niemand kijkt of de SKRT wel onafhankelijk genoeg is.
20. De heer S. vindt dat de gemeente hem ontheffing moet geven voor het keurmerk zodat hij wel kan rijden.

Standpunt gemeente

21. De gemeente vindt het niet nodig om een onderzoek naar de voorzitter van het bestuur van de SKRT in te stellen. De voorzitter vervult binnen het SKRT alleen de functie van voorzitter en geen andere functies. Er is geen schijn van belangenverstrengeling. Er zijn geen andere klachten bekend over het functioneren van de voorzitter dan die van mevrouw S. en een andere chauffeur.
22. De gemeente heeft de certificering van het taxikeurmerk toegekend aan de Stichting Kwaliteitsverbetering Rotterdamse Taxi (SKRT). Binnen SKRT wordt een breed gedragen deskundigheid vanuit de taxibranche gewaarborgd. De gemeente heeft geen bemoeienis met de werkwijze van SKRT. Wel is de gemeente gesprekspartner in de Taxi Advies Commissie. In dit overleg waar ook de SKRT en de voorzitters van de TTO's vertegenwoordigd zijn, staan alle aan de taxibranche gerelateerde onderwerpen op de agenda en kunnen ook eventuele onvolkomenheden vroegtijdig en vanuit de markt gesignaleerd worden.

23. Het bezwaar van de heer S. tegen de afwijzing van zijn keurmerk is door de Commissie bezwaar ongegrond verklaard. De heer S. heeft geen beroep aangetekend. De gemeente concludeert dat er geen aanleiding is om te concluderen dat het SKRT onzorgvuldig handelt.
24. Alle verzoeken om ontheffing die de heer S. aan de gemeente toestuurde hadden betrekking op het mogen aanbieden van taxivervoer op het vliegveld Rotterdam The Hague Airport. De gemeente is niet bevoegd op het terrein van het vliegveld een ontheffing te verlenen. Dat heeft de gemeente ook aan mevrouw S. meegedeeld.
25. De gemeente gaat ervan uit dat mevrouw S. vrijstelling vroeg van het verbod zonder geldige RTX-vergunning taxivervoer aan te bieden. Op grond van de Taxiverordening kan alleen een taxivergunning worden verstrekt als een chauffeur lid is van een TTO en beschikt over een SKRT-certificaat. Het is niet mogelijk om ontheffing te verlenen. Er is ook geen hardheidsclausule in de verordening op basis waarvan toch een vergunning verstrekt zou mogen worden.

Wet en regelgeving

26. Taxiverordening 2013

De gemeente Rotterdam stelt in de Taxiverordening 2013 een RTX-keurmerk verplicht voor chauffeurs die in Rotterdam willen rijden. De certificering van de chauffeurs is uitbesteed aan SKRT. Als de chauffeur het RTX-keurmerk heeft gekregen kan hij van de gemeente Rotterdam een RTX-vergunning krijgen. Alleen met een RTX-vergunning kan de chauffeur in Rotterdam taxivervoer aanbieden. Chauffeurs die dat zonder vergunning toch doen krijgen een boete van € 90.

27. Er is een Taxi Advies Commissie. Daarin spreekt de gemeente met de SKRT, de voorzitters van de Toegelaten Taxi-organisaties (TTO's) en handhavende instanties over Rotterdamse taxizaken.

Samenvatting en informatie van www.skrt.nl:

28. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam heeft SKRT erkend als de organisatie die de toetsing en certificering van het taxikeurmerk RTX uitvoert. De SKRT is opgericht door de samenwerkende Rotterdamse taxiorganisaties. SKRT heeft een bestuur met een voorzitter. Daarnaast bestaat er een adviescollege of adviesraad. SKRT stelt het adviescollege samen en kan het tussentijds wijzigen.
29. Het adviescollege bestaat uit de voorzitters van de TTO's. Deze TTO's vertegenwoordigen 1100 chauffeurs. Het adviescollege adviseert het SKRT ten aanzien van het taxikeurmerk en kwaliteitsverbetering.
30. In alle gevallen waarin het reglement Stichting Kwaliteitsverbetering Taxi niet voorziet beslist het bestuur van de SKRT.
31. En verder:
U komt in aanmerking voor een RTX-vergunning wanneer u in het bezit bent van het SKRT-certificaat (SKRT-certificaat) tevens moet u per 1 januari 2014 zijn aangesloten bij één van de Toegelaten Taxiorganisaties (TTO). De aanvraag van een RTX-vergunning bij de gemeente Rotterdam wordt door de SKRT voor u verzorgd nadat u het SKRT-certificaat hebt behaald. Op onze website kunt u vinden wanneer de RTX-vergunning (RTX-pas) bij de gemeente Rotterdam voor u is aangevraagd en gereed is. Zodra de RTX-pas gereed is kunt u deze op woensdagen ophalen bij ons kantoor aan de Giessenweg 3 te Rotterdam..... Een werkgroep van 'ervaren' taxichauffeurs stelt de inhoud van de toetsen samen. Alleen als de chauffeur alle toetsen heeft gehaald, komt hij in aanmerking voor het RTX-certificaat. SKRT organiseert dat de toetsen worden afgenomen.....Een ervaren examinerator beoordeelt de toetsen.
32. Het afleggen van de mondelinge en schriftelijke toetsen of modules kost ongeveer € 185,00 inclusief BTW per onderdeel. Er zijn 4 modules.
33. Onder vragen: *Ik ben gezakt voor mijn mondelinge toets. Ik ben het niet eens met de examinerator. Kan ik een klacht indienen? Ja. U kunt een **klacht** indienen bij het bestuur van de SKRT. Tevens kunt u verzoeken om bij de volgende toets een bestuurslid van uw TTO aanwezig te laten zijn.*

De ombudsman vat verder samen van de website:

34. Tegen een beslissing van RTX inzake het (niet) verlenen, waarschuwen, intrekken van het RTX-keurmerk staat bezwaar en beroep open. Er is een Reglement bezwaarcommissie RTX-keurmerk en een Reglement Commissie van beroep RTX-keurmerk.
35. Volgens het Reglement bezwaarcommissie RTX-keurmerk worden de leden van de bezwaarcommissie door het bestuur van SKRT benoemd. Zij dienen te beschikken over deskundigheid op het werkgebied van de stichting. De bezwaarcommissie heeft als taak het behandelen van het bezwaarschrift van een aanvrager of keurmerkhouders tegen de door de stichting genomen beslissing over het waarschuwen, (niet) verlenen of intrekken van het RTX-keurmerk.
36. Volgens het reglement Commissie van beroep RTX-keurmerk bestaat de Commissie van beroep uit drie leden waaronder een voorzitter. De voorzitter dient de studie rechten afgerond te hebben. Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden. De leden dienen te beschikken over deskundigheid op het werkgebied van de stichting en worden benoemd op voordracht van Taxivervoer Nederland (KNV) en op voordracht van een gebruikersorganisatie. Een lid van de commissie van beroep mag niet werkzaam of verbonden zijn aan een taxionderneming of taxicentrale en geen deel uitmaken van het bestuur, de bezwaarcommissie of het adviescollege.
37. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen wie er deel uitmaken van de bezwaarcommissie SKRT of de Commissie van beroep RTX-keurmerk. Op de website staan geen specifieke adresgegevens van de bezwaarcommissie of van de Commissie van beroep vermeld. De bezwaarcommissie of de Commissie van Beroep zijn kennelijk alleen bereikbaar via het gewone postbusadres van SKRT. Dat maakt de ombudsman op uit de brief van SKRT aan de heer S. van 6 april 2014.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereiste

38. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente aan het behoorlijkheidsvereiste Fair Play.

Fair Play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie.

Overwegingen

39. Als de overheid overheidstaken of bevoegdheden uitbesteedt of toekent aan een privaatrechtelijke organisatie, hoort daarbij dat de overheid controleert hoe deze privaatrechtelijke organisatie met deze bevoegdheden omgaat. De overheid moet toezicht houden of de organisatie de toegekende bevoegdheden op een juiste wijze gebruikt en of er voldoende rechtsbescherming is tegen de op basis van deze toegekende bevoegdheid genomen beslissingen.
40. Deze verplichting wordt zwaarder en inhoudelijker naarmate de gevolgen van de beslissingen op basis van deze toegekende bevoegdheden ingrijpender zijn. Zeker als de betrokken organisatie als monopolist aangemerkt kan worden.
41. De ombudsman constateert dat taxichauffeurs in Rotterdam voor een RTX-keurmerk alleen bij SKRT terecht kunnen. Als taxichauffeurs geen RTX-keurmerk hebben, kunnen zij geen ontheffing krijgen voor een taxistandplaats in Rotterdam of vanaf vliegveld Rotterdam The Hague Airport rijden. Taxichauffeurs zijn daardoor voor hun broodwinning afhankelijk van het RTX-keurmerk en van SKRT om dat keurmerk te kunnen krijgen.
42. De ombudsman vindt dat de gemeente zich bij klachten over het functioneren van een organisatie als SKRT, niet afzijdig mag houden, maar nauwgezet moet controleren of de klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures volgens de regels gevolgd worden. Dat betekent niet dat de gemeente zich inhoudelijk over de uitkomsten van deze procedures uit moet spreken, maar wel moet toetsen of deze procedures aan de eisen van fair play voldoen. Het moet voor de gemeente

bovendien inzichtelijk zijn welke adviezen de commissies geven en wat het bestuur van de SKRT daarmee doet.

43. De ombudsman vindt in zijn algemeenheid dat de gemeente er geen genoeg mee mag nemen dat de contactinformatie van de bezwaarcommissie of Commissie van beroep niet via de website van SKRT te vinden is. Daarnaast moet duidelijk zijn wie in deze commissies zitting hebben.
44. Voor de waarborging van een onafhankelijke positie van deze commissies vindt de ombudsman het beter als deze commissies rechtstreeks benaderbaar zijn en niet uitsluitend via het postbusadres van SKRT.
45. Tijdens het onderzoek naar de klacht is gebleken dat de gemeente niet beschikt over een brief of beslissing van SKRT op het bezwaarschrift van de heer S. van 1 mei 2014. De gemeente heeft wel als reactie van SKRT gekregen *“dat de klacht van de heer S. en het bezwaarschrift er niet toe heeft geleid dat SKRT van de normale procedures zal afwijken.”*
46. De ombudsman vindt dat de gemeente hiermee geen genoeg had mogen nemen. Toen mevrouw S. bij de gemeente klaagde, had de gemeente na moeten gaan of het bezwaarschrift van 1 mei 2014 afgehandeld was en wat de uitkomst was.
47. De gemeente had de heer en mevrouw S. niet naar SKRT mogen verwijzen zonder te controleren of die verwijzing ook tot een inhoudelijke reactie leidde.
48. Tijdens de fase van hoor en wederhoor naar aanleiding van de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman is gebleken dat er geen beslissing is genomen op het bezwaarschrift van de heer S., maar dat de heer S. na overleg met de gemeente en na overleg binnen de adviesraad of zoals het in het reglement staat het adviescollege, toch de gelegenheid kreeg om de toets af te leggen. SKRT stelt: *“Het bezwaarschrift alsnog behandelen was hierdoor komen te vervallen.”* De ombudsman begrijpt daaruit dat SKRT meent dat het bezwaarschrift niet meer behandeld hoefde te worden omdat aan het bezwaar van de heer S. tegemoet gekomen was. De heer S. noch zijn advocaat hebben hiervan schriftelijk bericht ontvangen. De gemeente was kennelijk ook niet op de hoogte van deze uitkomst: in de reactie op de klacht schrijft de gemeente nog

op 21 oktober 2016 aan de ombudsman dat het bezwaar ongegrond is verklaard. De ombudsman vindt dit een onwenselijke situatie.

49. Juist in het geval de integriteit en onpartijdigheid van SKRT onderbouwd door argumenten, in twijfel worden getrokken, kan de gemeente er niet mee volstaan op procedurele gronden naar SKRT te verwijzen. Het had op de weg van de gemeente gelegen hiernaar onderzoek in te stellen en hierop inhoudelijk te reageren.
50. In het kader van de reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel overlegt de gemeente een overzicht van alle contacten tussen de gemeente en SKRT waaronder die in het Taxi Advies College.
51. De ombudsman maakt uit het overzicht op dat er veelvuldig contact is tussen SKRT en onderdelen van de gemeente. Het is echter onvoldoende duidelijk wat de inhoud van die contacten is en op welke manier SKRT verantwoording aflegt over de uitoefening van de aan haar toegekende bevoegdheden. De gemeente erkent in haar reactie dat de uitkomsten van deze contacten beter vastgelegd moeten worden zodat transparant is wat er besproken is. De ombudsman is het met de conclusie van de gemeente eens.

Oordeel

52. De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De gemeente had bij de beslissing de toetsing en organisatie van het RTX-keurmerk uit te besteden, zich ervan moeten vergewissen dat er voorzien was in goede rechtsbescherming en dit moeten controleren.

De gemeente heeft in strijd met het beginsel Fair Play gehandeld door zich te veel afzijdig te houden.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

1. Zorg ervoor dat de rechtsbescherming binnen SKRT in ieder geval aan de behoorlijkheidsvereisten Transparantie, Goede informatie verstrekking, Goede motivering, Fair Play, Onpartijdigheid en Professionaliteit voldoet.
2. Controleer daadwerkelijk of SKRT zich aan deze behoorlijkheidsvereisten houdt. Bouw daartoe een periodiek controlemoment in en maak bekend op welke onderdelen de gemeente SKRT controleert.

De gemeente vindt dat zij voldoende heeft gereageerd op de berichten van de heer en mevrouw S., maar in reactie op de aanbeveling van de ombudsman schrijft de gemeente dat zij SKRT zal vragen om jaarlijks een formele verantwoording op te stellen over de wijze waarop de organisatie met zijn gedelegeerde bevoegdheid omgaat. Daarnaast zal de gemeente de inhoud van de contacten tussen SKRT en de gemeente beter vastleggen zodat transparant is wat er is besproken.

De ombudsman neemt met instemming kennis van de reactie van de gemeente.

Bijlage rapport 2016.131

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 21 januari 2013 stuurt de heer S. aan wethouder Verkeer en Vervoer Baljeu een brief met klachten over het Rotterdamse Keurmerk: het is oneerlijke concurrentie en in strijd met de Wet personenvervoer, er zal naast de taxistandplaatsen met keurmerk ook standplaatsen moeten komen voor taxi's zonder keurmerk. Dezelfde e-mail stuurt hij op 21 januari 2013 aan SKRT.
2. Op 23 januari 2013 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
3. Op 14 februari 2013 reageert wethouder Baljeu.
4. Op 1 maart 2013 eist de heer S. dat hij naast de keurmerkstandplaatsen ook in Rotterdam mag blijven rijden.
5. Op 4 maart 2013 herhaalt de heer S. zijn grieven in een e-mail aan wethouder Baljeu.
6. Op 14 april 2013 reageert wethouder Baljeu.
7. Op 1 mei 2014 stuurt de heer S. een beroepschrift naar SKRT.
8. Op 6 mei 2014 stuurt de heer S. een kopie van zijn beroepschrift aan SKRT aan de gemeente Rotterdam.
9. Op 29 december 2015 vraagt mevrouw S. om een gesprek met wethouder Langenberg.
10. Op 28 januari 2016 schrijft de wethouder dat een gesprek niet zinvol is omdat alles al opgeschreven is.
11. Op 28 januari 2016 schrijft mevrouw S. aan wethouder Langenberg dat SKRT niet onafhankelijk is.
12. Op 3 februari 2016 stuurt mevrouw S. een e-mail aan wethouder Langenberg waarin zij hem aansprakelijk stelt voor schade.
13. Op 1 maart 2016 reageert het hoofd Verkeer en Vervoer van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam. De gemeente is niet bevoegd ten aanzien van Rotterdam The Hague Airport, de gemeente wijst elke aansprakelijkheid af en zal niet meer reageren op toekomstige brieven over dit onderwerp.



Klachtbehandeling door de ombudsman

14. Mevrouw S. stuurt de ombudsman op 26 januari 2016 een e-mail met een klacht over de gemeente Rotterdam.
15. Op 28 januari 2016 vult mevrouw S. haar klacht in 3 e-mails aan.
16. Op 29 januari 2016 verzoekt de ombudsman om meer informatie.
17. Op 29 januari 2016, 1 februari 2016, 3 februari 2016, 4 februari 2016 en 10 februari 2016 vult mevrouw S. haar klacht aan.
18. Op 10 februari bevestigt de ombudsman de ontvangst van alle e-mails.
19. Op 24 februari 2016 besluit de ombudsman een onderzoek naar de klachten in te stellen.
20. Op 1 maart 2016 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van de ombudsman van 24 februari 2016.
21. Op 3 maart 2016 stuurt mevrouw S. een kopie van de brief van 1 maart 2016 van de gemeente aan de ombudsman toe.
22. Op 31 maart 2016 stuurt de ombudsman de gemeente een rappel.
23. Op 4 april 2016 laat de gemeente weten dat er vertraging in de beantwoording is.
24. Op 8 april 2016 reageert de gemeente op de klachten. De ombudsman ontvangt deze brief op 14 april 2016
25. Op 26 april 2016 stelt de ombudsman mevrouw S. in de gelegenheid om op de reactie van de gemeente te reageren.
26. Op 9 mei 2016 reageert mevrouw S.
27. Op 18 mei 2016 vult mevrouw S. haar reactie van 9 mei 2016 aan.
28. Op 27 mei 2016, 30 mei 2016, 31 mei 2016, 1 juni 2016, 2 juni 2016 en 7 juni 2016 vult mevrouw S. haar reactie verder aan.
29. Op 11 juli 2016 vult zij haar klacht aan met informatie.
30. Op 6 september 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente, SKRT en de heer en mevrouw S. toe.
31. Op 7 oktober 2016 bevestigt de ombudsman aan de gemeente, SKRT en de heer en mevrouw S. dat hij op verzoek de reactietermijn met 2 weken verlengt.
32. Op 7 en 14 oktober 2016 ontvangt de ombudsman een reactie van mevrouw S.
33. Op 19 oktober 2016 reageert SKRT.
34. Op 21 oktober 2016 reageert de gemeente.
35. Naar aanleiding van deze reacties besluit de ombudsman aan de gemeente en aan SKRT aanvullende informatie te vragen.
36. Op 1 november 2016 reageert mevrouw S.
37. Op 11 en 13 november 2016 reageert SKRT op de vragen van de ombudsman
38. Op 2 december 2016 reageert de gemeente op de vragen van de ombudsman en overlegt daarbij een overzicht van alle contacten tussen de gemeente en SKRT



vanaf 16 januari 2014 tot en met 4 november 2016 en een overzicht van de contacten binnen het Taxi Advies College van 23 januari 2014 tot en met 24 mei 2016.