

# Reglement van toepassing op de mondelinge en schriftelijke toets voor het verkrijgen van het HTx deelcertificaat

Versie 3, 10 september 2014

## 1 Begripsomschrijvingen

### Bestuur:

Het bestuur van Stichting Taxibelangen Haaglanden (STH)

### Bureau:

Kantoor van STH. Het adres van het Bureau is Spui 188 2511 BW Den Haag

Het postadres is Postbus 19365 2500 CJ Den Haag

Het e-mailadres is [Info@STHTX.nl](mailto:Info@STHTX.nl)

### Examinator:

Een door de STH gecontracteerde toetsorganisatie ingezette examinator die bij kandidaten de mondelinge toets afneemt. Een examinator kan/mag ook ingezet worden als toezichthouder.

### Extra tijd:

Als de chauffeur een medische verklaring heeft kan bij de schriftelijke toets een extra tijd gegeven worden van 15 minuten. Dit na toestemming van het bestuur van STH.

### Fraude:

Een handelen of nalaten van een kandidaat met als gevolg dat het voor de examinator of toezichthouder onmogelijk is of is geworden zich een juist oordeel te vormen over de door de kandidaat verworven kennis, diens inzicht en vaardigheid.

### HTx Deelcertificaat mondelinge toets:

Een bewijsstuk, uit te reiken door de examinator aan een kandidaat nadat de mondelinge toets is afgelegd met een voldoende resultaat.

### HTx Deelcertificaat schriftelijke toets:

Een bewijsstuk, uit te reiken door de toezichthouder aan een kandidaat nadat de schriftelijke toets is afgelegd met een voldoende resultaat.

Kandidaat:

Chauffeur die aan een door of in opdracht van STH georganiseerde mondelinge of schriftelijke toets deelneemt.

Legitimatiebewijs:

In het kader van dit Reglement worden enkel de volgende documenten als geldige Legitimatiebewijzen aangemerkt:

- Paspoort
- Rijbewijs
- Identiteitsbewijs
- Nederlands vreemdelingendocument
- Chauffeurskaart taxi

Mondelinge toets:

Een één op één gesprek van ongeveer 40 minuten van een kandidaat met een examinerator waarin beoordeeld wordt of de kandidaat voldoende kennis bezit van de te toetsen aspecten voorafgegaan door een kort introductiegesprek en invullen van het intakeformulier.

Presentielijst:

Lijst van de zich voor de schriftelijke toets aangemelde kandidaten, waarop door de toezichthouder wordt aangetekend of een kandidaat al dan niet aanwezig is gedurende (een deel van) de tijd bedoeld voor het afnemen van de schriftelijke toets.

Proeftoets:

Een toets met 40 meerkeuze vragen die een kandidaat via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) zichzelf digitaal kan afnemen ter voorbereiding van de schriftelijke toets.

Reglement:

Het onderhavige reglement bevattende de regels en eisen die van toepassing zijn op de mondelinge en schriftelijke toets voor het verkrijgen van de HTx deelcertificaten.

Secretariaat:

Het uitvoerend secretariaat van het Bestuur. Het adres van het secretariaat is gelijk aan dat van het Bureau (zie hierboven).

### Schriftelijke toets:

Een schriftelijke toets van 40 meerkeuze vragen die wordt afgenomen onder begeleiding van een toezichthouder.

### Toets eisen:

Eisen opgesteld door STH waarop een kandidaat wordt getoetst tijdens de door hem af te leggen toetsen. De toets eisen staan op de website vermeld en zijn terug te vinden in het document Eindtermen toetsen HTx.

### Toetsorganisatie:

Een door STH gecontracteerde organisatie die verantwoordelijk is voor het afnemen van de mondelinge toets.

### Toezichthouder:

Een door het bestuur van STH ingezette toezichthouder die de schriftelijke toets afneemt en controleert.

### Voorlees toets:

Een schriftelijke toets die mondeling wordt afgenomen door een toezichthouder.

## **2 Inleiding**

Het HTx is een Haags keurmerk waarmee kwaliteitstaxi's zich op een positieve wijze kunnen onderscheiden binnen de taximarkt in de regio Den Haag. Officieel wordt HTx het 'Haags kwaliteitskeurmerk HTx' genoemd. Het HTx staat voor eenheid, duidelijkheid, klantgerichtheid, gastvrijheid en alle andere zaken en factoren die het imago van de taxibranche in Den Haag op een positieve wijze beïnvloeden. Het HTx keurmerk is er voor alle taxichauffeurs die het HTx onderschrijven en die zichzelf willen onderscheiden door het leveren van kwalitatief hoogstaand taxivervoer. HTx bestaat uit een aantal deelcertificaten:

- Mondelinge toets stads/stratenkennis Den Haag
- Schriftelijke toets stads/stratenkennis Den Haag
- Cursus Veiligheid, weerbaarheid en Integriteit (incl. gastvrijheid)
- Cursus levensreddend handelen
- Onderschrijven van het normen en waarden protocol HTx

Voor het verkrijgen van het HTx certificaat moet een chauffeur de twee toetsen met goed gevolg afleggen, de twee cursussen gevolgd hebben en de HTx verklaring te ondertekenen, waarmee de chauffeur aangeeft zich te zullen houden aan het Reglement HTX en met name het normen en waarden protocol.

Bij de beide toetsen wordt naast de stads/stratenkennis van Den Haag ook getoetst in hoeverre de chauffeur beschikt over:

- de gewenste sociale vaardigheden en uitstraling
- voldoende kennis van de Nederlandse taal (niveau B1)
- voldoende kennis van de taxiwetgeving
- voldoende kennis van het normen en waarden protocol HTx

### **3 Samenstelling en inhoud van de toetsen**

#### **3.1 Mondelinge toets**

De mondelinge toets voor het behalen van het HTx deelcertificaat wordt afgenomen door een examinator van de door het bestuur van STH gecontracteerde toetsorganisatie. Om in aanmerking te komen voor een deelcertificaat '**mondelinge toets**' dient de kandidaat blij te geven van voldoende kennis (zie document eindtermen) van elk van de volgende vijf onderwerpen:

- Beheersing van de Nederlandse taal (niveau B1)
- Kennis van de stad/straten van Den Haag
- Sociale Vaardigheden
- Kennis van wetgeving, met name tariefstructuur en Haagse taxiregels
- Kennis van het normen en waardenprotocol HTx

Het totaalbeeld van wat de kandidaat tijdens de mondelinge toets neerzet, bepaalt of de examinator vindt dat de kandidaat voldoende kennis heeft van de materie in relatie met de vastgestelde eindtermen. Per onderdeel krijgt de kandidaat een aantal punten. De maximale score is 50 punten. Bij minimaal 38 punten is de kandidaat geslaagd.

De kandidaat krijgt van de examinator het HTx deelcertificaat '**mondelinge toets**'. Dit certificaat wordt ondertekend door de kandidaat en de examinator. Indien de kandidaat zakt kan deze zich via de website van STH opnieuw aanmelden voor het afleggen van een toets.

#### **3.2 Schriftelijke toets**

De schriftelijke toets voor het behalen van het HTx deelcertificaat wordt afgenomen onder begeleiding van één of twee toezichthouders (aantal afhankelijk van het aantal kandidaten dat tegelijk de schriftelijke toets komt doen) die door het bestuur van STH zijn aangewezen.

Om in aanmerking te komen voor een deelcertificaat '**schriftelijke toets**' wordt de kandidaat getoetst op voldoende kennis (zie document eindtermen) van de volgende onderwerpen:

- Beheersing van de Nederlandse taal (niveau B1)
- Kennis van de stad/straten van Den Haag
- Sociale Vaardigheden
- Kennis van wetgeving, met name tariefstructuur en Haagse taxiregels
- Kennis van het normen en waardenprotocol HTx

De toets bestaat uit 40 meerkeuze vragen. Na de vragen te hebben beantwoord worden de antwoorden door de toezichthouder nagekeken op basis van een bijbehorende antwoordvel.

Een kandidaat is geslaagd als minimaal 35 van de 40 vragen goed zijn beantwoord. Niet leesbare of niet ingevulde antwoorden worden als foutief beoordeeld. De kandidaat krijgt van de toezichthouder het deelcertificaat '**schriftelijke toets**'. Dit certificaat wordt ondertekend door de kandidaat en één van de toezichthouders. Als de kandidaat 34 vragen of minder juist heeft beantwoord, dan is de kandidaat gezakt. Hij kan zich dan via de website aanmelden om de toets opnieuw te laten afnemen.

### 3.3 Aantal toetsen

Een kandidaat kan in totaal maximaal vier (4) toetsen per jaar doen. Dat betekent dat een kandidaat maximaal vier mondelinge en schriftelijke toetsen in totaal per jaar kan afleggen. Slaagt de kandidaat niet voor beide toetsen of slaagt deze alleen voor één van de toetsen, dan kan deze pas na een jaar (365 dagen gerekend vanaf de datum van afleggen van de eerste toets) opnieuw beide toetsen resp. de ontbrekende toets doen. De eventuele toets waarvoor de chauffeur wel is geslaagd blijft gewoon geldig.

### 3.4 Proeftoets

Met de proeftoetsen kan de aangemelde chauffeur zich voorbereiden op de toetsen. Een proeftoets bestaat uit 40 meerkeuze vragen die een kandidaat via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl) zichzelf digitaal kan afnemen. Nadat een toets is gedaan krijgt men te zien welke antwoorden goed of fout zijn. De proeftoets geeft een indruk van de manier waarop de schriftelijke toets is vormgegeven. De inhoud van de proeftoets geeft een indruk van de aspecten die in de schriftelijke toets getoetst worden.

### 3.5 Werkboek

Met het door STH ontwikkelde werkboek kan de aangemelde chauffeur zich voorbereiden op beide toetsen. Het werkboek bevat de stof die de chauffeur dient te beheersen om te kunnen slagen voor de toetsen. Het werkboek kan besteld worden via de website [www.sthtx.nl](http://www.sthtx.nl). Mochten er vragen of opmerkingen bij het werkboek zijn, dan dient de kandidaat dit ruim voor de datum waarop deze een toets gaat doen kenbaar te maken bij het secretariaat. De vragen en opmerkingen zullen vervolgens worden voorgelegd en besproken door de Toetscommissie HTx, die (zo nodig) vervolgens kan besluiten bepaalde leerstof of toetsvragen te laten vervallen of aan te passen.

## **4 Inschrijving voor de toetsen**

Een kandidaat kan zich via de website van STH inschrijven voor zowel de mondelinge als de schriftelijke toets. Daarbij dient de kandidaat een keuze te maken uit de op de website vermelde data en tijdstippen.

Indien de kandidaat van mening is dat er sprake is van bepaalde bijzondere omstandigheden (dyslexie of een voor het doen van een toets andere beperking of medische aandoening), kan hij het bestuur verzoeken hem/haar extra tijd of een voorlees toets te geven. De kandidaat moet wel een medische verklaring kunnen overleggen, waarna het bestuur van STH beoordeeld of de chauffeur inderdaad voor een voorlees toets of extra tijd in aanmerking komt.

### 4.1 Verhinderung van de kandidaat

Tot en met de achtste werkdag voordat een toets plaatsvindt, is het mogelijk de aanmelding voor de toets te wijzigen in een andere datum. De wijziging voor deelname aan een toets geschiedt per e-mail, gericht aan het bureau, [Info@STHTX.nl](mailto:Info@STHTX.nl). Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van het e-mailbericht bij het bureau. Het secretariaat bevestigt de kandidaat dat het bericht van wijziging is ontvangen, draagt zorg voor de administratieve afhandeling er van in het systeem van STH en informeert de kandidaat over de doorgevoerde wijzigingen. Er vindt geen restitutie plaats van de reeds voldane gelden voor het afnemen van de toets.

Indien een kandidaat niet verschijnt op het toetsmoment (of te laat de datum van de cursus wil wijzigen) vindt geen restitutie plaats van de reeds voldane gelden voor het afnemen van de toets. De deelnemer zal zich opnieuw voor een cursus moeten aanmelden (en dus betalen). In zeer uitzonderlijke situaties kan het bestuur van STH besluiten de reeds voldane gelden voor het afnemen van de

toets toch terug te betalen. Een kandidaat die meent hiervoor in aanmerking te komen, dient hiervoor een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij het bestuur van STH, via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl).

## **5 Betaling van een toets**

De verschuldigde kosten voor het deelnemen aan de toetsen staan vermeld op de website. Bij inschrijving voor de toets dient het verschuldigde bedrag aan STH middels een Ideal betaling voldaan te worden. Een betaling per bank op het bankrekeningnummer van STH is ook mogelijk. Ook is het mogelijk om direct voorafgaand aan de cursus de verschuldigde kosten middels een pinbetaling te voldoen. In geval van groepsbestellingen kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden over het betalen van de verschuldigde kosten met het bestuur van STH.

## **6 Afname van de toetsen**

De organisatie van de mondelinge toetsen is door het bestuur van STH ondergebracht bij een of meerdere toetsorganisaties. Deze toetsorganisatie draagt er zorg voor dat de toetsen worden afgenomen door examinatoren die aan de door STH gestelde eisen voldoen. Het bestuur van STH stelt zelf één of meerdere toezichthouders aan voor toezicht en controleren van de schriftelijke toets. Dit kunnen ook bestuursleden van STH zijn of personen zijn die voor administratieve werkzaamheden (secretariaat) door STH worden ingeschakeld.

### **6.1 Eisen aan de examinator**

Een examinator dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Beschikken over vakinhoudelijke kennis van en praktijkervaring hebben met de taxibranche en de Haagse taxibranche in het bijzonder
- Beschikken over een uitstekende stads/stratenkennis van Den Haag
- Niet werkzaam in de Haagse taxibranche
- Minimaal twee jaar ervaring hebben als examinator van mondelinge toetsen
- Sociaal vaardig zijn
- Objectief zijn
- Zelfstandig zijn
- Bereid zijn om volgens opdracht te werken

De toetsorganisatie overlegt aan het bestuur van STH een CV van elke examinator waaruit de geschiktheid van de persoon blijkt. Indien het bestuur van STH een door de toetsorganisatie aangedragen examinator niet geschikt acht is deze niet gerechtigd toetsen af te nemen.

## 6.2 Eisen aan de toezichthouders

Een toezichthouder dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Minimaal één jaar ervaring hebben als toezichthouder bij toetsen
- Sociaal vaardig zijn
- Objectief zijn
- Zelfstandig zijn
- Bereid zijn om volgens opdracht te werken
- Niet werkzaam in de Haagse taxibranche

## 6.3 Mondelinge toets

De mondelinge toets bestaat uit een één op één gesprek met een examinator. De duur van de mondelinge toets is ongeveer 40 minuten, voorafgegaan door een kort introductiegesprek en invullen van het intakeformulier.

De kandidaat ontvangt een week voor de datum waarop de toets wordt afgenomen een bevestiging. De locatie waar de toets wordt afgenomen is het KNV taxi gebouw (2<sup>e</sup> etage) , Spui 188 te Den Haag. De kandidaat kan in de directe omgeving parkeren (dat is wel betaald parkeren voor eigen rekening). Bij binnenkomst wordt de kandidaat gevraagd een gedeelte van het intakeformulier in te vullen en zich bij de examinator te legitimeren middels een geldig rijbewijs, chauffeurskaart taxi en identiteitsbewijs. Ook wordt het laatste gedeelte van het intakeformulier bij de examinator door de kandidaat ingevuld. Als de kandidaat geslaagd is krijgt hij na ondertekening het deelcertificaat '**mondelinge toets**'. Indien de kandidaat echter geen geldig rijbewijs en/of chauffeurskaart taxi en/of identiteitsbewijs kon tonen, is deze onder voorbehoud geslaagd. De kandidaat moet dan eerst een geldig bewijs kunnen laten zien, alvorens deze zijn deelcertificaat '**mondelinge toets**' overhandigd krijgt.

De toets wordt afgenomen in een aparte ruimte waarbij in deze ruimte geen andere activiteiten plaatsvinden. De ruimte is goed verlicht en goed geventileerd en zodanig gelegen dat kandidaten niet onnodig worden gestoord door bijvoorbeeld omgevingsgeluid of andere activiteiten binnen of buiten het gebouw.

De locatie biedt voldoende toiletvoorzieningen, parkeergelegenheid (al dan niet betaald) en de mogelijkheid om koffie, thee of water te kunnen gebruiken.



#### 6.4 Schriftelijk toets

De schriftelijke toets wordt in klassikaal verband van maximaal 15 kandidaten afgenomen. De kandidaat ontvangt een week voor de datum waarop de toets wordt afgenomen een bevestiging. De locatie waar de toets wordt afgenomen is het KNV taxi gebouw (2<sup>e</sup> etage) , Spui 188 te Den Haag. De kandidaat kan in de directe omgeving parkeren (dat is wel betaald parkeren voor eigen rekening). Bij binnenkomst dienen alle kandidaten zich te legitimeren (rijbewijs of identiteitsbewijs) en de presentielijst te tekenen. Indien een kandidaat zich niet kan legitimeren kan deze niet deelnemen aan de toets. Voor elke kandidaat is een meerkeuze toets van 40 vragen gegenereerd via het systeem van STH. De toezichthouders delen de toetsen uit en dragen er zorg voor dat kandidaten die naast/dichtbij elkaar zitten een andere toets uitgereikt krijgen. Voor het invullen van de toets krijgen de kandidaten 60 minuten de tijd. Als een kandidaat klaar is met de toets levert hij de toets in bij de toezichthouder.

De toezichthouder kijkt aan de hand van het antwoordvel behorend bij de toets, de door de kandidaat ingeleverde toets na. De kandidaat krijgt direct het resultaat te horen, geslaagd of niet geslaagd. Als de kandidaat geslaagd is krijgt hij na ondertekening het deelcertificaat '**schriftelijke toets**'.

De toets wordt afgenomen in een aparte ruimte waarbij in deze ruimte geen andere activiteiten plaatsvinden. De ruimte is goed verlicht en goed geventileerd en zodanig gelegen dat kandidaten niet onnodig worden gestoord door bijvoorbeeld omgevingsgeluid of andere activiteiten binnen of buiten het gebouw.

De ruimte dient geschikt te zijn voor het tegelijk afnemen van de toetsen van meerdere kandidaten. Elke kandidaat zit aan een eigen tafel, waarbij de kandidaten enigszins van elkaar vandaan zitten. Het gebruik van hulpmiddelen (muv een calculator) is niet toegestaan. De toets moet met blauwe pen ingevuld worden. De toezichthouder zorgt dat er voldoende pennen beschikbaar zijn.

De locatie biedt voldoende toiletvoorzieningen, parkeergelegenheid (al dan niet betaald) en de mogelijkheid om koffie, thee of water te kunnen gebruiken.

### **7 Regels bij deelname aan de toetsen**

#### 7.1 Mondelinge toets

Bij de mondelinge toets moet de kandidaat 15 minuten voor de examentijd aanwezig zijn.

## 7.2 Schriftelijke toets

Bij de schriftelijke toets moet de kandidaat 15 minuten voor de afname van de toets aanwezig zijn.

Een kandidaat mag beginnen met het maken van de opgaven van de schriftelijke toets, zodra dit wordt verteld door de toezichthouder. Nadat een toezichthouder aangeeft dat de tijd voor de toets is verstreken, dient een kandidaat onmiddellijk te stoppen met beantwoording van de vragen uit de toets. Bij het verlaten van de ruimte waar de toets wordt afgenomen, dient een kandidaat de verstrekte toets opgaven in te leveren. Indien de toets niet wordt ingeleverd, worden de antwoorden niet beoordeeld en is de kandidaat gezakt voor de toets.

## **8 Fraude en onregelmatigheden**

De examinerator, tijdens de mondelinge toets, en de toezichthouder, bij de schriftelijke toets, bewaakt namens het bestuur van STH de gang van zaken bij het afnemen van de toets

Van de kandidaat wordt verlangd dat deze zich op een correcte wijze gedraagt voor, tijdens en na afloop van de toets. Dat betekent dat de kandidaat de toetsorganisatie, examinerator, toezichthouder, andere kandidaten en eventuele andere derden op correcte wijze bejegend. Het Haags kwaliteitskeurmerk HTx staat voor kwaliteit. Kwaliteit in de dienstverlening naar reizigers, maar ook in correcte bejegening van collega's, toezichthouders en andere personen. Chauffeurs die zich daar niet aan willen of kunnen houden, horen niet thuis binnen het Haags kwaliteitskeurmerk HTx. Een kandidaat die zich niet correct gedraagt kan door de toetsorganisatie of toezichthouder geweigerd worden aan de toets deel te nemen. De toetsorganisatie maakt hier bij het bestuur melding van. Het bestuur kan vervolgens bepalen de kandidaat te waarschuwen of in het uiterste geval voor (on)bepaalde tijd uit te sluiten van het afleggen van toetsen. Het bestuur informeert de kandidaat schriftelijk over haar besluit.

Indien een kandidaat het bepaalde in dit reglement niet naleeft, dan wel anderszins onregelmatigheden worden geconstateerd, waaronder fraude, zal als volgt worden gehandeld:

1. De examinerator/toezichthouder deelt de kandidaat mee dat hij een rapport van het geconstateerde zal opmaken dat aan het bestuur van STH wordt gezonden.
2. De examinerator/toezichthouder wijst de kandidaat erop dat het afleggen van de toets kan worden voortgezet, maar dat geen beoordeling van de schriftelijke toets

zal plaatsvinden tot het bestuur heeft beslist welke consequentie(s) hij aan het geconstateerde zal verbinden.

3. De examinerator/toezichthouder voorziet de toets uitwerking van de vermelding "Uitslag Bestuur STH".

4. Het bestuur zendt de kandidaat een afschrift van het onder 1. bedoelde rapport, waartegen hij zich, binnen 14 dagen na dagtekening van verzending van het rapport, schriftelijk kan verweren.

5. Indien op een ander moment dan tijdens het afleggen van de toets het vermoeden rijst dat is gehandeld in strijd met het reglement of bij een kandidaat met betrekking tot enig onderdeel van de toets anderszins onregelmatigheden worden geconstateerd, wordt de zaak door de meest gereede partij aan het bestuur van STH voorgelegd.

6. Indien een kandidaat heeft gehandeld in strijd met het bij of krachtens dit Reglement gestelde, kan het bestuur, nadat een kandidaat in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord, bij besluit:

1. een 'niet geslaagd' toekennen aan de toets;
2. een kandidaat tijdelijk uitsluiten van het inschrijven voor een toets.

Het bestuur van STH kan, wanneer zij vaststelt dat de fraude of onregelmatigheid terecht is geconstateerd, de schade die voortvloeit uit de behandeling van de klacht van de kandidaat, op de kandidaat verhalen.

## **9 Geldigheidsduur van de deelcertificaten**

De HTx deelcertificaten '**mondellinge toets**' en '**schriftelijke toets**' blijven voor onbepaalde tijd geldig.

## **10 Bewaren van de gegevens van de toetsen**

De toetsorganisatie draagt de uitgewerkte mondelinge toetsen en alle daarmee samenhangende stukken na afloop van het afnemen van de toets over aan het secretariaat van STH. Onder samenhangende stukken worden onder andere presentielijsten en kopieën van uitgedeelde deelcertificaten verstaan. STH archiveert alle stukken behorend bij de door de kandidaat afgelegde mondelinge en schriftelijke toets. Alle stukken worden in hardcopy en digitaal bewaard zolang de chauffeur beschikt over het HTx certificaat.

## **11 Klachtprocedure**

### 11.1 Indienen van een klacht

Indien een kandidaat, het niet eens is met de beoordeling van de mondelinge of schriftelijke toets, kan hij schriftelijk een klacht indienen bij de respectievelijk de

toetsorganisatie of het bestuur van STH. Dit moet binnen twee weken na de afname van de mondelinge of schriftelijke toets. De klacht dient te worden gemotiveerd bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen.

#### 11.2 Afhandelen van een klacht

De klachten worden door respectievelijk de toetsorganisatie of het bestuur van STH zorgvuldig en op correcte wijze behandeld binnen 10 werkdagen afgehandeld. De reactie op de klacht wordt schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat.

#### 11.3 Geschil

Indien een chauffeur het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de toetsorganisatie kan hij schriftelijk het geschil kenbaar maken bij het bestuur van STH, postadres Postbus 19365 2500 CJ Den Haag, of via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl) binnen twee weken na de schriftelijke reactie op de klacht. Het geschil dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van een motivatie, bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen. De geschillenprocedure is nader uitgewerkt in 'Reglement Geschillen HTx'.

#### 11.4 Bezwaar

Indien een chauffeur het niet is met de afhandeling van zijn klacht door het bestuur van STH kan hij schriftelijk bezwaar maken bij de bezwaarcommissie HTx, postadres Postbus 19365 2500 CJ Den Haag, of via [info@sthtx.nl](mailto:info@sthtx.nl) binnen twee weken na de schriftelijke reactie op de klacht. Het bezwaar dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van een motivatie, bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen. De bezwaarprocedure is nader uitgewerkt in 'Reglement Bezwaarcommissie HTx'.

## **12 Slotregeling**

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist het bestuur van STH. Dit Reglement treedt in werking op 10 september 2014.