

Taxi Centrale Amsterdam B.V. | ☐ Wisseloordplein 2 | ☐ 1106 MH Amsterdam | ☐ Tel:
(020) 650 65 06 | ☐ Fax: (020) 650 65 81

1

Milieujaarverslag

2

Milieujaarverslag 2015

2

Inhoudsopgave

1 Woord vooraf	3
2 Beschrijving bedrijfsactiviteiten	4
2.1 Algemeen	4
2.2 Missie	4
2.3 Moderne organisatie	5
2.4 Wat we doen	5
3 Uitgangspunten milieumanagement	6
3.1 Milieubeleid	6
3.2 Milieumanagementsysteem	7
4 Milieuaspecten	8
4.1 Kantoor	8
4.1.1 Terugbrengen energiegebruik	8
4.1.2 Waterverbruik	8
4.1.3 Papierverbruik	8
4.1.4 Verminderen Afval	9
4.1.5 Optimaliseren woon-werkverkeer personeel	9
4.1.6 Realisatie door verbetering van de Taxivloot	10
5 Maatschappelijke aspecten	12
5.1 Een mens is geen middel	12
5.2 Diversiteitbeleid: TCA is een afspiegeling multiculturele samenleving	12
5.3 De maatschappij zijn ook wij	13
5.3.1 Streven naar duurzame partnerships	13
5.3.2 Hebben een terugvaloptie bij calamiteiten	13
6 Bijlagen	14

1 Woord vooraf

De aarde is ons huis, ons leven; wij moeten er daarom goed voor zorgen. Als Taxi Centrale Amsterdam (TCA) willen wij ook onze bijdrage leveren aan een gezonde aarde. Dit doen wij door aandacht te hebben voor het milieu. Wij voeren verbeteringen door op milieugebied voor nu, maar ook vooral met het oog op de toekomst. Onze verbeteringen zijn duurzaam, wij hebben daarbij oog voor de mens, de omgeving en de welvaart; kortom wij richten ons op het maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

Wij hebben in ons kantoorgebouw energiebesparende maatregelen doorgevoerd op het gebied van verlichting, isolatie, ventilatie, koeling en mobiliteit. Wij blijven echter steeds op zoek naar nieuwe uitdagingen en mogelijkheden om te verbeteren. Zoals te lezen in dit milieujaarverslag zijn wij continue in beweging, om onze energiebehoefte te reduceren, de uitstoot te verminderen en te zoeken naar natuurlijke alternatieven om te voorzien in onze energiebehoefte.

Uit onderzoek naar de 'carbon-footprint' van TCA is gebleken, dat de grootste CO₂ bijdrage geleverd wordt door de taxivloot. Het heeft onze focus om onze taxi's nog verder te verduurzamen.

Op milieugebied stonden de afgelopen jaren onder meer in het teken van onderzoek naar de mogelijkheden voor inzet elektrische taxi's. Na het winnen van de Taxi Innovatie Prijs in 2012 met een project non-stop elektrische taxi's, zijn er nieuwe projecten uitgevoerd. Inmiddels rijden er een fors aantal volledig elektrische taxi's.

Deze lijn die de laatste jaren is uitgezet op het gebied van verbetering van milieuzorg en beleid zal in de komende jaren door TCA worden voortgezet. Samen met de taxichauffeurs en de TCA milieucoördinator zal verder gewerkt worden aan een milieubewustere en veilige taxidienstverlening in de metropool Amsterdam,

Wij wensen u veel leesplezier bij het lezen van het milieujaarverslag van 2015.

Met vriendelijke groet,

Richard van der Veen,
directeur
Taxi Centrale Amsterdam

Richard Olling,
adjunct-directeur
Taxi Centrale Amsterdam

2 Beschrijving bedrijfsactiviteiten

2.1 Algemeen

TCA is als Toegelaten Taxi Organisatie (TTO) de grootste vervoerder voor straattaxivervoer, van de gemeente Amsterdam. TCA is zowel actief in de opstap- en belmarkt en heeft met veel gerenommeerde instellingen exclusieve en duurzame afspraken, zoals het Hilton, Deutsche Bank, RAI, KPMG en de Passenger Terminal Amsterdam (met circa 300.000 passagiers per jaar).

We vinden het belangrijk niet alleen een opdrachtnemer te zijn, maar ook samen te werken in open partnerships. Zo werken we met onze partners aan het monitoren en verbeteren van taxivervoer. TCA vervoert dan ook niet alleen klanten, maar zorgt op locatie bij onze partners voor de regie zodat voldoende taxi's beschikbaar zijn zonder dat dit op de locatie tot overlast leidt. De klant kan kiezen voor een luxe auto, een shuttle, een VIP auto of een taxi uit de groene ECO-vloot. Om dit mogelijk te maken is de Taxicentrale van TCA 24 uur bezet en bereikbaar middels telefoon, taxibel-punten, mail, TCA-website en de TCA-app.

2.2 Missie

We hebben de missie om als TCA de meest herkenbare, betrouwbare en veilige taxicentrale van Nederland te zijn. De laatste jaren hebben we als bestuur dan ook veel geïnvesteerd om hoogwaardig taxivervoer te bieden: we zetten sterk in op de kwaliteit van dienstverlening waarin we de klant centraal stellen. Daarnaast hebben we ons wagenpark verduurzaamd – het is uitgebreid en voorzien van de modernste apparatuur, die de chauffeurs ondersteunt in het bieden van klantvriendelijke dienstverlening: zo is er de mogelijkheid om met pin of creditcard te betalen. Ten derde steken we veel tijd in onze mensen: de chauffeurs worden geselecteerd, opgeleid en gecontroleerd door onze afdeling kwaliteitscontrole. Binnen de stad Amsterdam kunnen we een aanrij-tijd van 5 minuten garanderen. En, deze aanpak werkt: op ca 3 miljoen ritten ontvingen we in 2015 'slechts' 447 klachten.

2.3 Moderne organisatie

Door de laatste jaren te investeren in automatisering, marketing en kwaliteitsbeheer zorgen we ervoor dat de dienstverlening afgestemd is en blijft op de wensen van de klant en creëren we vraaggestuurd vervoer. Dat heeft ertoe geleid dat we zijn gegroeid naar een vooruitstrevend en modern taxibedrijf.

Ook modern zijn onze opvattingen rondom flexibiliteit en inzet van chauffeurs en onze rol als opdrachtgever daarin. We weten dat taxivervoer mensenwerk blijft en we zetten ons in om de beste dienstverlening te leveren. We werken uitsluitend met zelfstandig opererende chauffeurs. Die zijn gedreven, verantwoordelijk en flexibel, waardoor we de beschikbaarheid uitstekend kunnen afstemmen op de capaciteitsbehoefte.

De chauffeurs voldoen aan een aantal strenge eisen. Naast standardeisen (zoals chauffeurspas en een VOG) hebben onze chauffeurs een psychologische test ondergaan. Wij bieden de chauffeurs een interne TCA-cursus. We werken samen met circa 1.500 chauffeurs die een afspiegeling vormen van de samenleving.

2.4 Wat we doen

Jaarlijks voeren wij ca. 3 miljoen ritten uit. We hebben 1.250 wagens en 1.500 vakkundige chauffeurs.

Voor onze klanten zijn wij 365 dagen per jaar in touw, 24 uur per dag.

- Taxi: 1-4 passagiers | Bus: 5-8 passagiers
- Particulier vervoer
- Zakelijk vervoer | Op rekening rijden
- Taxi-bus vervoer | Voor grote groepen
- VIP vervoer
- Evenementen service

3 Uitgangspunten milieumanagement

We zijn ons bij TCA bewust van onze sociale verantwoordelijkheid in Amsterdam. Zonder taxivervoer wordt de mobiliteit in de stad Amsterdam, en vervoer van en naar Schiphol, een lastige opgave. We willen een betrouwbaar en verantwoordelijk onderdeel zijn van Amsterdam in het bijzonder en Nederland en de wereld als geheel. Daarom vinden we het belangrijk aandacht te besteden aan het milieu, onze mensen en de maatschappij. Hoe we dat doen? Door goed na te denken over wat we doen en waarom. En, door verantwoordelijkheid te nemen om passende maatregelen te nemen. Zo proberen we voorop te lopen in duurzaamheid en innovatie.

3.1 Milieubeleid

Wij hebben als TCA in onze beleidsverklaring aangegeven dat wij aan alle activiteiten van onze organisatie, die een effect hebben op het milieu, aandacht besteden.

[zie afbeelding origineel document](#)

In bijlage 1, is de beleidsverklaring opgenomen.

3.2 Kwaliteit en Milieumanagementsysteem

TCA heeft sinds 2003 een ISO 9001 gecertificeerd kwaliteit managementsysteem waarin in toenemende mate naast doel- en taakstellingen m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening ook milieuaspecten opgenomen zijn. Inmiddels is het managementsysteem, ook op het gebied van milieu verder ontwikkeld. Dit heeft er in 2013 toe geleid dat ook de milieu aspecten van het management systeem zijn gecertificeerd. Er is derhalve een volledig programma waarin doel- en taakstellingen worden vastgesteld en vertaald naar concrete acties die worden uitgevoerd en geëvalueerd.

Ons milieuzorgsysteem is opgezet overeenkomstig de internationale norm voor milieuzorgsystemen 'ISO 14001'. en gecertificeerd door Lloyd's Register Quality Assurance. Deze borging betekent voor TCA, dat er een voortdurende aandacht is voor milieu gerelateerde zaken in de bedrijfsvoering. Een vereiste voor het behouden van een ISO 14001 certificaat is, dat er periodiek audits worden uitgevoerd door onszelf (intern) als door Lloyd's Register (extern). Hierdoor zijn we genoodzaakt voortdurend scherp te blijven op het naleven van de milieuvergunningen die van toepassing zijn. Maar wellicht nog belangrijker voor ons is het voldoen aan de eis van continue verbeteren. Alle onderzoeken in de vorm van interne en externe audits, milieucontrolerondes en overleggen met contactors en het bevoegde gezag, hebben geleid tot experimenten met elektrische auto's en het beperken van de "leeftijd" van de taxi's. Hiermee hebben wij bereikt dat de uitstoot van CO2 en fijnstof door de taxivloot is verminderd.

4 Milieuaspecten

De kwaliteit van de leefomgeving is belangrijk voor TCA, daarom nemen we op verschillende onderdelen maatregelen om die kwaliteit op peil te houden.

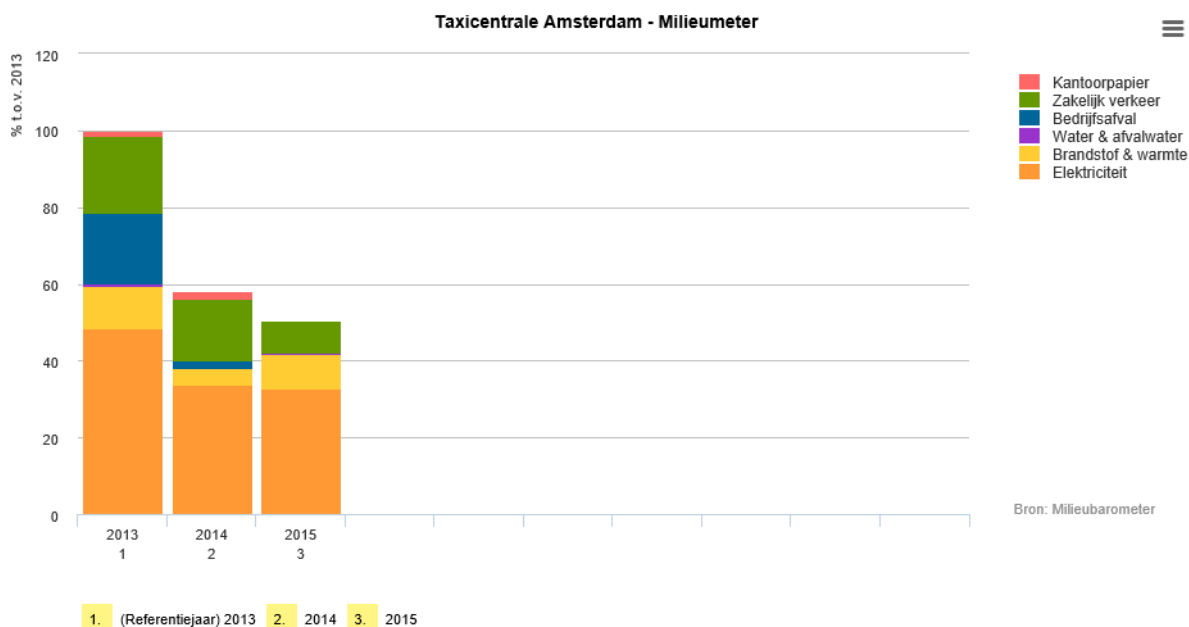
4.1 Kantoor

In ons kantoor streven we ernaar zo min mogelijk te verspillen en zo veel mogelijk te recycleren. In het milieuoactieprogramma zijn de volgende maatregelen opgenomen:

4.1.1 Terugbrengen energiegebruik

Het verbruik van energie wordt jaarlijks gemonitord. Vanaf 2013 maken we gebruik van een CO₂-barometer met dit instrument wordt de CO₂ productie geregistreerd en bewaakt. In 2015 is een actieplan vastgesteld wat voorziet in een onderzoek naar het energieverbruik van het kantoorgebouw en het opstellen van een besparingsprogramma.

In de onderstaande tabellen staan de gedetailleerde gegevens van respectievelijk gasverbruik en het elektriciteitsverbruik in de afgelopen jaren. Inmiddels is een extra meter aangeschaft en wordt het verbruik van elektriciteit voor het laden van elektrische bedrijfsauto's / taxi's apart gemeten. We kunnen straks aantonen dat het verbruik van de kantooractiviteiten zal afnemen. Voor de auto's zal het gebruik van fossiele brandstoffen afnemen en het elektriciteitsverbruik in de komende jaren toenemen.



4.1.2 Waterverbruik

Het waterverbruik voor de kantoorfunctie van TCA bestaat uit drinkwater, water voor sanitair en waterverbruik voor onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw.

4.1.3 Papierverbruik

Ons kopieerpapier en briefpapier is FSC-gecertificeerd papier. FSC staat garant voor goed en verantwoord bosbeheer en toezicht op de totale grondstofketen inclusief de verwerking van restmateriaal.

Wij blijven kritisch kijken naar de hoeveelheid papierverbruik, er is een enorme reductie gerealiseerd door het papier dubbelzijdig te gebruiken en hebben een groot aantal papieren toepassingen gedigitaliseerd.

4.1.4 Verminderen Afval

Doelstelling van TCA is de hoeveelheid afvalstoffen te minimaliseren en afval gescheiden in te zamelen.

Inmiddels wordt het afval gescheiden aangeboden aan erkende verwerkers. Dit betekent dat er meer terugwinning van grondstoffen plaatsvindt voor restafval, papier en gevaarlijke afvalstoffen. Het papierverbruik is sinds 2013 met ca 60% gereduceerd.

4.1.5 Optimaliseren woon-werkverkeer personeel

Ten aanzien van bedrijfsauto's van de eigen TCA staf zijn alle elektrische en hybride auto's, die voldoen aan hoge milieunormen.

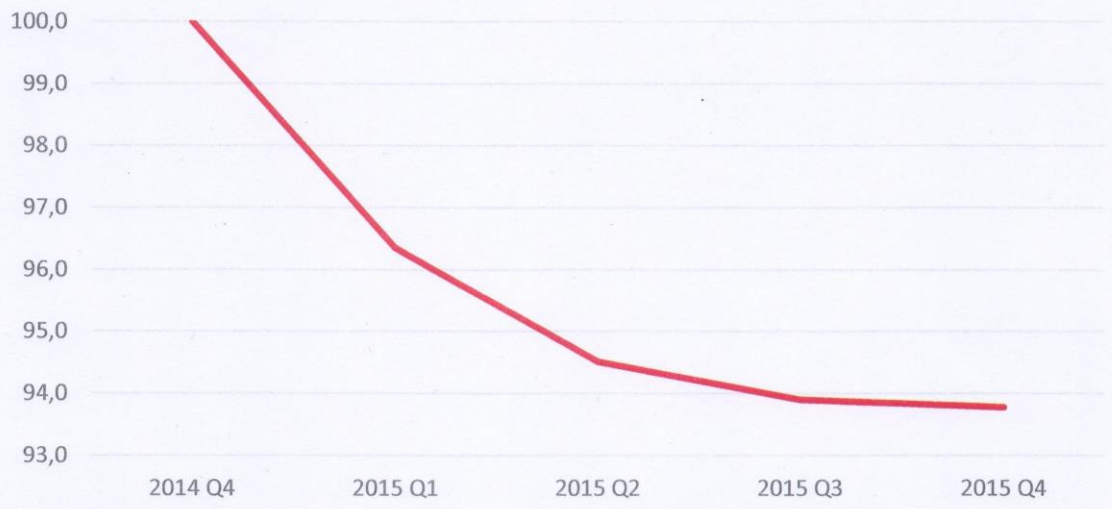
Bij het kantoor zijn oplaadpunten gerealiseerd om elektrische en hybride auto's op te kunnen laden. Medewerkers en bezoekers kunnen hier (kosteloos) gebruik van maken.

Daarnaast stimuleren wij het gebruik van het openbaar vervoer, de elektrische scooter en de (elektrische) fiets.

4.1.6 Realisatie door verbetering van de Taxivloot

Veruit de grootste winst voor het milieu is te behalen door het realiseren van een schone vloot. Luchtemissies en energieverbruik per vervoersactiviteit zijn van aanzienlijke invloed op het milieu. Een belangrijke uitdaging is een verlaging van de CO₂- en fijnstof emissie.

Index gemiddelde CO₂-uitstoot TCA-taxi



- **Verlagen energieverbruik**
Door het gebruik van nieuwe schonere en zuinigere voertuigen, alternatieve aandrijvingen en brandstoffen toe te passen alsmede alle chauffeurs te trainen in "Het Nieuwe Rijden" is een aanzienlijk resultaat geboekt m.b.t. brandstofverbruik. Daarnaast is de afgelopen jaren geïnvesteerd in hybride en elektrische voertuigen, de zgn. ECO Vloot.
- **Verminderen uitstoot fijnstof**
Door te investeren in een nieuwe en schonere vloot, brengen we ook de uitstoot van fijnstof terug.
- **Optimaal plannen ritten**
Door installatie van nieuwe boordcomputers en het optimaal plannen van ritten is bereikt dat 'leegrijden', (zonder reizigers), zo veel mogelijk wordt voorkomen. Dat scheelt aanzienlijk in het brandstofverbruik.
- **Relaties inspireren**
Richting onze relaties willen we de groene voordelen van onze ECO vloot uitdragen. Zo willen wij relaties stimuleren om samen duurzame afspraken te maken en ze attent te maken op de voordelen van de ECO vloot op hun CO2 footprint.



5 Maatschappelijke aspecten

TCA verwacht van haar medewerkers dat ze op alle fronten verantwoord bezig zijn. Dit is al mogelijk door gewoontes te veranderen en bewustwording met verantwoord ondernemen te stimuleren. Ook begrijpen wij heel goed dat je alleen verantwoordelijke medewerkers krijgt als het management van de onderneming de medewerkers op een respectvolle en verantwoordelijke manier behandelt.

5.1 Een mens is geen middel

Een mens is voor TCA geen asset die we zomaar kunnen inzetten als we daar behoefte aan hebben. Al onze chauffeurs zijn gedreven en zelfstandige ZZP'ers, die we graag fatsoenlijk behandelen. We zijn er namelijk van overtuigd dat we zo samen de beste dienstverlening creëren. Daarvoor voert TCA een duurzaam HR-beleid. We streven ernaar langdurige relaties met onze vaste werknemers en onze ZZP'ers aan te gaan. Daarvoor kijken we niet alleen naar onze eigen belangen.

5.2 Diversiteitsbeleid: TCA is een afspiegeling multiculturele samenleving

Het diversiteitsbeleid van TCA is gericht op het beter laten functioneren van de organisatie door optimaal gebruik te maken van de (potentiële) medewerkers en door een optimale personeelssamenstelling. Door middel van een diverse personeelssamenstelling maakt TCA gebruik van de verschillende achtergronden en kwaliteiten van onze medewerkers. TCA stuurt niet op één bepaalde groep, maar op de mogelijkheden van de organisatie. Mensen verschillen van elkaar en werken daarom ook op verschillende manieren. Daarom zetten we ons in om chauffeurs en medewerkers vanuit alle culturen vertegenwoordigd te hebben in ons personeelsbestand. Door met deze verschillen rekening te houden bieden wij onze medewerkers kansen om zich optimaal te ontplooiën en in te zetten. Voorwaarde is wel dat dit niet leidt tot onderscheid op een van de verboden discriminatiegronden. We benadrukken dat we geen onderscheid maken in ras, sekse, gaardheid of godsdienst.



5.3 De maatschappij zijn ook wij

Zoals we in de inleiding al schreven, zijn we ons bewust van onze sociale verantwoordelijkheid richting de stad Amsterdam, inclusief Schiphol, op het gebied van mobiliteit. We vinden het belangrijk om eraan bij te dragen dat het vervoer en de mobiliteit gewaarborgd zijn en blijven, we:

5.3.1 Streven naar duurzame partnerships

We willen langdurige en goede relaties met onze opdrachtgevers creëren. Daarvoor zorgen we dat we eerlijk en open zijn en nemen wij vragen en twijfels bij onze klanten serieus.

5.3.2 Hebben een terugvaloptie bij calamiteiten

Mocht er iets gebeuren met ons kantoor in Amsterdam of in het stadsdeel waardoor we niet meer telefonisch of per internet bereikbaar zijn, dan hebben we een gespiegelde uitwijkomgeving in een locatie in Naarden. Binnen twee uur zijn we weer operationeel – in het primaire proces – om zo onze taken weer uit te kunnen voeren.

6 Bijlagen

Bijlage 1 beleidsverklaring

BELEIDSVERKLARING TCA

De directie van Taxi Centrale Amsterdam (TCA) is nauw betrokken bij de opzet, implementatie, en verbetering van het managementsysteem voor kwaliteitsverbetering, milieubeleid, milieu doelstellingen en -taakstellingen, motivatie en arbeidsvreugde voor het personeel. De directie toont deze betrokkenheid door in haar bedrijfsmatig handelen:

- het voldoen aan de eisen en reële verwachtingen van de aangesloten vervoerders en hun klanten en het voorkomen van milieuvervuiling alsmede het continue verbeteren als uitgangspunt te nemen bij het sturen van de bedrijfsactiviteiten.
- Zich te houden aan alle wettelijke voorschriften, met name die op het gebied van milieu, het economisch verkeer en arbeidsomstandigheden.
- Zich verantwoordelijk te weten in onze multiculturele samenleving door op geen enkele wijze onderscheid te maken in sekse, afkomst, ras, geloof en/of seksuele geaardheid.
- Jaarlijks meetbare doelstellingen te formuleren m.b.t. het te bereiken service niveau, milieudoelstellingen en taakstellingen.
- Jaarlijks het managementsysteem te beoordelen, teneinde vast te stellen of het systeem blijvend geschikt is voor het beoogde doel van de organisatie en gedragen wordt door het personeel en overige belanghebbenden.

Voor het realiseren van dit beleid stelt de directie de benodigde tijd, personeel en middelen beschikbaar. De directie rekent op de medewerking van alle betrokkenen om dit beleid te realiseren.

De directie is aanspreekbaar op deze beleidsverklaring, de verklaring wordt derhalve binnen de organisatie op diverse manieren gecommuniceerd en is middels de website publiek.

April 2016

Richard van der Veen,
directeur Taxi Centrale Amsterdam

Richard Olling,
adjunct-directeur Taxi Centrale Amsterdam